LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA B A N T U L

NOMOR : KEP- 66/KPP.2305/2026

TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL TAHUN 2026

# STANDAR PELAYANAN
# KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL

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

1. Pendaftaran NPWP;
2. Penghapusan NPWP;
3. Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak;
4. Pemindahan Wajib Pajak;
5. Permohonan Pelaporan Usaha dan Pengukuhan PKP;
6. Penetapan Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak Non Efektif;
7. Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif;
8. Permintaan Kembali Kartu NPWP/SKT/SPPKP;
9. Aktivasi EFIN;
10. Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak;
11. Cetak Ulang Kode Aktivasi;
12. Aktivasi Sertifikat Elektronik;
13. Surat Kuasa Khusus;
14. Pencabutan Pengukuhan PKP;
15. Penggunaan Nilai Buku atas Pengalihan dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha;
16. Permohonan Perubahan Metode Pembukuan;
17. Permintaan Perubahan Tahun Buku Pertama;
18. Pembayaran dan Penyetoran Pajak;
19. Pengangsuran Pembayaran PPh Pasal 29;
20. Penundaan Pembayaran PPh Pasal 29;
21. Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25;

22. Angsuran PPh Pasal 25 Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
23. Pemindahbukuan (Pbk);
24. Pengalihan Saldo Bea Meterai Dari Sistem Komputerisasi Ke Teknologi Percetakan;
25. Pengalihan Saldo Bea Meterai Dari Teknologi Percetakan Ke Sistem Komputerisasi;
26. Pemindahbukuan (Pbk) Saldo Deposit Mesin Teraan Meterai Digital;
27. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan;
28. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan karena diterbitkannya Keputusan atau Putusan yang Mengakibatkan Lebih Bayar PBB;
29. Pengembalian Pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu (Pasal 17C UU KUP);
30. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi WP dengan Persyaratan tertentu (Pasal 17D KUP);
31. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi PKP Berisiko Rendah (Pasal 9 ayat (4c) UU PPN;
32. Pengembalian PPN bagi Turis (VAT Refund for Tourists);
33. Pengembalian atas Keputusan/ Putusan Keberatan/ Banding/ PK Pasal 36/ Pembetulan Pasal 16;
34. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Oleh Pihak Pembayar;
35. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang atas Kelebihan Pajak Dalam Rangka Impor;
36. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan PPh, PPN, atau PPnBM;
37. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Subjek Pajak Luar Negeri yang Memiliki Bentuk Usaha Tetap di Indonesia;
38. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Subjek Pajak Luar Negeri yang Tidak Memiliki Bentuk Usaha Tetap di Indonesia;

39. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Orang Pribadi atau Badan yang Tidak Diwajibkan Memiliki NPWP;
40. Pemberian Imbalan Bunga;
41. Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan;
42. Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital;
43. Pembetulan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak;
44. Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak;
45. Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi;
46. Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan;
47. Izin sebagai pelaksana Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan TeknologiPercetakan;
48. Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu;
49. Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah (perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia);
50. Penetapan Atas Saat Mulainya Penyusutan Harta Berwujud yang Dapat Dilakukan Pada Bulan Digunakan atau Bulan Mulai Menghasilkan;
51. Surat Keterangan Fiskal;
52. Surat Keterangan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bakal Calon Kepala Daerah;
53. Permohonan SKB PPh Pasal 21/Pasal 22 selain impor, Pasal 22 impor/PPh Pasal 23;
54. SKB PPh Pasal 22 atas Impor Emas Batangan dari Wajib Pajak yang Bergerak dalam Bidang Industri Perhiasan Emas Untuk Tujuan Ekspor;
55. Permohonan SKB Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun yang Pendiriannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan;
56. Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan;
57. Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas

Tanah dan/atau Bangunan Bagi Wajib Pajak yang Usaha Pokoknya Melakukan Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan;

58. Surat Keterangan Bebas PPN atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/ atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu;
59. SKB Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan lnternasional Serta Pejabatnya;
60. Surat Keterangan Bebas PPnBM atas lmpor atau Penyerahan Kendaraan Ambulan, Kendaraan Jenazah, Kendaraan Pemadam Kebakaran, Kendaraan Tahanan, dan Kendaraan Angkutan Umum;
61. Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Protokoler Kenegaraan, Kendaraan Dinas atau Kendaraan Patroli TNI / Polri;
62. Surat Keterangan Domisili SPDN;
63. Surat Dispensasi atas Pengalihan Barang Kena Pajak sebagaimana atau pengalihmanfaatan Jasa Kena Pajak yang dilakukan kepada sesama Perwakilan Negara Asing, Badan Internasional, Pejabat Perwakilan Negara Asing, dan/ atauPejabat Badan Internasional, Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah;
64. Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan;
65. Kesepakatan Harga Transfer (Advance Pricing Agreement);
66. Permintaan Keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Pengajuan Keberatan;
67. Keberatan;
68. Pencabutan Keberatan;
69. Permintaan Keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Banding;
70. Permohonon Pembetulan Surat Tagihan Pajak/ Surat Ketetapan Pajak/ Surat Keputusan Pajak (Pasal 16 UU KUP);
71. Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Pasal 36 Ayat 1a UU KUP);
72. Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1b UU KUP);
73. Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1e UU KUP);

74. Pembatalan Surat Ketetapan Pajak dari Hasil Pemeriksaan (Pasal 36 Ayat 1d UU KUP);
75. Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP;
76. Pengurangan Denda Administrasi PBB (Pasal 20 UU PBB);
77. Pengurangan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak PBB yang Tidak Benar;
78. Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang Tidak Benar;
79. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan;
80. Pengangsuran Pembayaran Pajak;
81. Penundaan Pembayaran Pajak;
82. Perpanjangan Jangka Waktu Pelunasan Pajak; dan
83. Pengaduan Pelayanan Perpajakan

KEPALA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANTUL,

Ditandatangani Secara Elektronik
GUNTUR WIJAYA EDI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL
NOMOR : KEP- 66/KPP.2305/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANTUL TAHUN 2026

**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 se bagai berikut:<br>1. Wajib Pajak Badan berorientasi ada profit *(profit oriented)* maupun tidak berorientasi pada profit *(non profit oriented):*<br>a. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa:<br>1) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri; atau<br>2) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap atau kantor perwakilan perusahaan asing;<br>b. dokumen yang menunjukkan identitas diri seluruh pengurus Badan, meliputi:<br>1) WNI:fotokopi Kartu NPWP;dan<br>2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP,dalam hal WNAtelah terdaftar sebagai Wajib Pajak;<br>2. Wajib Pajak Badan berbentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation):*<br>a. fotokopi perjanjian kerjasama atau akta pendirian se bagai ben tuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation);*<br>b. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation)* yang diwajibkan untuk memiliki NPWP;<br>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:<br>1) WNI:fotokopi Kartu NPWP;dan<br>2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP,dalam hal WNAtelah terdaftar sebagai Wajib Pajak;<br>3. Cabang Wajib Pajak Badan:<br>a. fotokopi Kartu NPWPpusat;<br>b. dokumen yang menunjukkan identitas diri pimpman cabang atau penanggung jawab cabang, meliputi:<br>1) WNI:fotokopi Kartu NPWP;dan |

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

| | | |
|---|---|---|
| | | suammya meskipun tidak terdapat keputusan hakim atau tidak terdapat perjanjian pemisahan penghasilan; atau<br>3) menghendaki pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan digabung dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami; atau<br>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;<br>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:<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>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.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:<br>1. elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (https: / / ereg.pajak.go.id)<br>2. tertulis disampaikan:<br>a. secara langsung;<br>b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tern pat tinggal Wajib Pajak, tern pat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.<br>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<br>b. OSS yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP.<br>** 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.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak yang telah memenuhi:<br>a. persyaratan subjektif, yaitu persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang PPh; dan<br>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.<br>2. Pendaftaran dilakukan di KPP atau KP2KPyang wilayah kerjanya meliputi :<br>a. tempat tinggal Wajib Pajak;<br>b. tempat kedudukan Wajib Pajak; atau<br>c. tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.<br>3. Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk menetapkan:<br>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;<br>b. tempat terdaftar bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu pada KPP tertentu; dan<br>c. tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pendaftaran NPWP. |
| 3. | J angka waktu penvelesaian | Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biava/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Kartu NPWP;<br>2. Surat Keterangan Terdaftar. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ /2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;<br>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 fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>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;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 2. PENGHAPUSANNPWP

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;<br>2. dokumen yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah meninggalkan Indonesia untuk selama• lamanya, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggalkan Indonesia selama-lamanya;<br>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;<br>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 NPWPyang terpisah dari suaminya;<br>5. dokumen berupa kartu keluarga, untuk anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun telah memiliki NPWP;<br>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;<br>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;<br>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;<br>9. dokumen berupa fotokopi dokumen penghentian kegiatan usaha di Indonesia, untuk Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;<br>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<br>11. surat pemyataan mengenai kepemilikan NPWPlebih 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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak yang bersangkutan;<br>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan Yang dapat mengajukan permohonan penghapusan NPWP:<br>a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan;<br>b. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;<br>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;<br>d. wanitayang sebelumnya telah memiliki NPWPdan menikah tanpa membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan serta tidak mgm melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya;<br>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;<br>g. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi;<br>h. Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain;<br>1. Wajib Pajak Badan dilikuidasi atau dibubarkan karena penghentian atau penggabungan usaha;<br>J. Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;<br>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 lnstansi Pemerintah, pembubaran Instansi Pemerintah yang disebabkan karena penggabungan Instansi Pemerintah, tidak mendapat alokasi anggaran pada tahun anggaran berikutnya, atau tidaklagi beroperasi yang diakibatkan oleh sebab lain;<br>1. Wajib Pajak yang memiliki lebih dari 1 (satu) NPWP,tidak termasuk NPWPCabang; 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.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan penghapusan NPWPsecara tertulis dilakukan:<br>1. secara langsung ke KPPtempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP;atau<br>2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPPtempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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:<br>a. utang pajak yang penagihannya telah daluwarsa; dan/atau<br>b. utang pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; atau Wajib Pajak yang tidak mempunyai harta kekayaan;<br>2. tidak sedang dilakukan tindakan:<br>a. pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan;<br>b. pemeriksaan bukti permulaan;<br>c. penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan; atau<br>d. penuntutan tindak pidana di bidang perpajakan;<br>3. tidak sedang dalam proses penyelesaian persetujuan bersama (*mutual agreement procedure);*<br>4. tidak sedang dalam proses penyelesaian kesepakatan harga transfer *(advance pricing agreement);*<br>5. seluruh NPWP cabang telah dihapus, dalam hal penghapusan NPWP dilakukan terhadap NPWP pusat;<br>6. tidak sedang dalam proses penyelesaian upaya hukum di bidang perpajakan, berupa:<br>a. keberatan;<br>b. pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi;<br>c. pengurangan atau pembatalan SKP;<br>d. pengurangan atau pembatalan STP;<br>e. pembatalan hasil pemeriksaan, verifikasi, atau penelitian PBB;<br>f. gugatan;<br>g. banding;<br>h. dan/ atau peninjauan kembali.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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.<br>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 jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir. |
| 4. | Biava/ tarif | Tidak ada biaya/tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Surat Pemberitahuan Penetapan WP NE secara jabatan;<br>2. Surat Keputusan Penghapusan NPWP;atau<br>3. Surat Penolakan Penghapusan NPWP. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>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:<br>1. fotokopi akta kematian, surat keterangan kematian, atau dokumen sejenis;<br>2. dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut:<br>a. fotokopi Kartu NPWP salah satu ahli waris, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh salah satu ahli waris;<br>b. fotokopi akta atau surat wasiat atau dokumen lain yang dipersamakan, dan fotokopi Kartu NPWPpelaksana wasiat, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pelaksana wasiat; a tau<br>c. fotokopi dokumen penunjukan pihak yang mengurus harta peninggalan, dan fotokopi Kartu NPWPpihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pihak yang mengurus harta peninggalan;dan<br>d. surat kuasa khusus, dalam hal permohonan perubahan data dilaksanakan oleh seorang kuasa. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan 1n1 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:<br>1. perubahan identitas Wajib Pajak orang pribadi;<br>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;<br>4. perubahan sumber penghasilan utama Wajib Pajak orang pribadi;<br>5. perubahan identitas Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan; dan/atau<br>6. perubahan permodalan atau kepemilikan Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan.<br><br>Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara elektronik melalui:<br>a. Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak, dilakukan dengan:<br>1) mengisi dan menyampaikan Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan<br>2) mengunggah (upload) salinan digital (softcopy)dokumen pendukung; atau<br>b. *Contact center* dan/ atau saluran tertentu lainnya, dilakukan dengan memanfaatkan layanan yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.<br>c. Atas permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b:<br>1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);<br>2) permohonan dianggap tidak diajukan dan:<br>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<br>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.<br>Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara tertulis dilakukan dengan:<br>a. mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan<br>b. melampirkan dokumen pendukung. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b, Kepala KPP atau KP2KP:<br>1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau<br>2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:<br>a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>2. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;<br>3. Wajib Pajak Badan;<br>4. Instansi Pemerintah.<br><br>Cara Pengajuan :<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:<br>1. Elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, berupa:<br>a. Aplikasi Registrasi (https: // ereg.pajak.go.id);<br>b. *contact center*, dan/ atau<br>c. saluran tertentu lainnya.<br>2. Tertulis disampaikan:<br>a. secara langsung;<br>b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengmman surat, dan disampaikan ke KPP atau KP2KPyang 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.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>Perubahan data Wajib Pajak dalam hal: |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. data dan/atau informasi yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan keadaan yang sebenarnya; dan<br>2. perubahan data dimaksud tidak mengakibatkan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Permohonan perubahan data Wajib Pajak disampaikan melalui:<br>a. KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; atau<br>b. KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>Formulir Permohonan Perubahan Data. |
| 3. | Jangka waktu penvelesaian | 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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;<br>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04 / PJ / 2020 ten tang Petunjuk Teknis Pelaksanaan |

| | | |
|---|---|---|
| | | Adrninistrasi NPWP,Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaurn difabel;<br>4. Kornputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Karnera CCTV;<br>11. Alat pernadarn kebakaran. |
| 3. | Kornpetensi pelaksana | 1. Mernilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenarnpilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |

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

**4. PEMINDAHANWAJIB 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 KPPlain. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan secara elektronik atau tertulis, dan dilampiri dengan dokumen pendukung.<br>1. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara elektronik dilakukan dengan:<br>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.<br>b. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a:<br>1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan; atau<br>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.<br>2. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara tertulis dilakukan dengan:<br>a. mengisi dan menandatangani Formulir Pemindahan Wajib Pajak dan melampirkan dokumen pendukung.<br>b. menyampaikan permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar melalui:<br>1) secara langsung ke KPPLama, KPPBaru, atau KP2KPBaru; atau<br>2) melalui:<br>a) pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>b) perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengmman surat, ke KPPLama atau KPPBaru.<br>c. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Kepala KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KPBaru: |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau<br>2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:<br>a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Penyampaian permohonan secara tertulis dilakukan:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos; atau<br>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, disampaikan ke KPP/KP2KP sesuai wilayah kerja (KPP Terdaftar Lama, KPP Terdaftar baru, atau KP2KPTerdaftar baru).<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Pemindahan Wajib Pajak dapat dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau secara jabatan yang hanya dapat dilakukan oleh KPP Lama.<br>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.<br>3. Wajib Pajak tidak dapat dipindah apabila sedang dilakukan verifikasi dalam rangka penerbitan surat ketetapan pajak, pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan.<br><br>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;<br>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/ a tau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama;<br>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/jarif. |
| 5. | Produk pelayanan | KPP Lama:<br>Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Dipindah; atau Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT dan/ atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP.<br>KPP Baru:<br>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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 ten tang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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:<br>1. bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP;<br>2. bagi Warga Negara Asing, yaitu fotokopi paspor, atau fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).<br>b. Untuk Pengusaha Warisan Belum Terbagi berupa dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Pengusaha Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut:<br>1. fotokopi Kartu NPWPsalah satu ahli waris, dalam hal diwakili oleh salah satu ahli waris;<br>2. fotokopi akta wasiat, surat wasiat, atau dokumen lain yang dipersamakan dan fotokopi Kartu NPWP pelaksana wasiat, dalam hal diwakili oleh pelaksana wasiat; atau<br>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.<br>c. Untuk Pengusaha Badan dengan status pusat:<br>1. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa:<br>a) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Badan dalam negeri; atau<br>b) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap; dan<br>2. dokumen identitas diri seluruh pengurus, meliputi:<br>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP;<br>b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:<br>1) fotokopi paspor; dan<br>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.<br>d. Untuk Pengusaha Badan dengan status cabang:<br>1. surat keterangan sebagai cabang bagi Badan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap; dan<br>2. dokumen identitas diri pimpinan cabang atau bentuk usaha tetap, meliputi:<br>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP; |

| | | |
|---|---|---|
| | | b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:<br>1) fotokopi paspor; dan<br>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.<br>e. Untuk Pengusaha Badan dengan bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation):*<br>1. fotokopi perjanjian kerja sama atau akta pendirian sebagai bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation);*<br>2. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation)* yang diwajibkan untuk memiliki NPWP;dan<br>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:<br>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTPdan Kartu NPWP;<br>b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:<br>1) fotokopi paspor; dan<br>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.<br>f. Untuk Instansi Pemerintah:<br>1. fotokopi dokumen penunjukan sebagai:<br>a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;<br>b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah;atau<br>c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa;<br>2. fotokopi dokumen penunjukan Bendahara Penerimaan dan/atau Kepala Urusan Keuangan Desa;<br>3. fotokopi dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2; dan<br>4. fotokopi NPWP orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2. |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | Sistern, dan mekanisme, 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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>2. Ahli waris untuk warisan yang belum terbagi;<br>3. Pengurus atau Penanggung Jawab Wajib Pajak Badan;<br>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;<br>b. Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau<br>c. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pegelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Permohonan pengukuhan PKP secara elektronik dilakukan dengan:<br>1. mengisi dan menyampaikan Formulir Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; dan<br>2. mengunggah *(upload)* salinan digital *(softcopy)* dokumen yang disyaratkan pada Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak.<br><br>Permohonan pengukuhan PKP secara tertulis dilakukan oleh Pengusaha dengan:<br>1. mengisi dan menandatangani Formulir Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; dan<br>2. melampirkan dokumen yang disyaratkan.<br>Permohonan tersebut disampaikan:<br>a. secara langsung;<br>b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat,<br>ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, tern pat kedudukan, dan/ atau tern pat kegiatan usaha Pengusaha. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>Pengukuhan PKP dapat diberikan sepanjang Pengusaha memenuhi ketentuan sebagai berikut:<br>1. untuk Pengusaha orang pribadi atau Warisan Belum Terbagi:<br>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<br>b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang Pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;<br>2. untuk Pengusaha Badan dengan status pusat:<br>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;<br>b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; dan<br>c. seluruh pengurus atau penanggung jawab Pengusaha memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;<br>3. untuk Pengusaha Badan dengan status cabang:<br>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;<br>b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran Pajak; dan<br>c. pimpinan cabang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;<br>4. untuk Pengusaha Badan dengan bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation):*<br>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;<br>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<br>c. seluruh pengurus atau penanggungjawab Kerja Sama Operasi *(Joint Operation)* memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;<br>5. untuk Instansi Pemerintah, tidak mempunyai utang pajak kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>1. Formulir Pengukuhan PKP;<br>2. Formulir Lampiran Identitas Wakil, Pengusaha, atau Pejabat. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Berdasarkan penelitian administrasi Kepala KPP atau KP2KPmemberikan keputusan paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPE atau BPS diterbitkan, berupa:<br>1. menerima permohonan dengan menerbitkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, dalam hal permohonan memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen dan/ atau ketentuan; atau<br>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<br>4. Surat Penolakan Pengukuhan PKP. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>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;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>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;<br>2. Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif;<br>3. Dokumen yang menunjukkan Wajib Pajak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan 1n1 diberikan kepada Wajib Pajak yang menyampaikan permohonan penetapan sebagai Wajib Pajak Non Efektif.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan;<br>3. Pejabat Instansi Pemerintah.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif diajukan secara elektronik atau tertulis, serta dilampiri dengan Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif dan dokumen pendukung.<br>Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik dapat dilakukan melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:<br>1. Aplikasi Registrasi;<br>2. *contact center;* dan/ atau<br>3. saluran tertentu lainnya.<br>Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara tertulis dapat disampaikan:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>3. perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat,<br>ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>Penetapan Wajib Pajak Non Efektif dilakukan atas Wajib Pajak yang memenuhi kriteria:<br>a. Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang secara nyata tidak lagi melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan be bas;<br>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 NPWPuntuk digunakan sebagai syarat administratif antara lain guna memperoleh pekerjaan atau membuka rekening keuangan;<br>d. Wajib Pajak orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di luar negeri lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalamjangka 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;<br>e. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan penghapusan NPWP dan belum diterbitkan keputusan;<br>f. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPI' dan/ atau tidak ada transaksi pembayaran pajak baik melalui pembayaran sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain, selama 2 (dua) tahun berturut-turut;<br>g. Wajib Pajak yang tidak memenuhi klarifikasi mengenai kelengkapan dokumen persyaratan pendaftaran NPWP;<br>h. Wajib Pajak yang tidak diketahui alamatnya berdasarkan penelitian lapangan;<br>1. Wajib Pajak yang diterbitkan NPWP Cabang secara jabatan dalam rangka penerbitan SKPKB Pajak Pertambahan Nilai atas kegiatan membangun sendiri;<br>J. lnstansi Pemerintah yang tidak memenuhi persyaratan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak namun belum dilakukan penghapusan NPWP; atau<br>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.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>1. Formulir Permohonan Penetapan WP Non Efektif;<br>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; a tau<br>2. Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjenu1.kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.paiak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja lndividu. |

**7. PENGAKTIFANKEMBALIWAJIB 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;<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan;<br>3. Pejabat Instansi Pemerintah.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif diajukan secara elektronik atau tertulis, serta dilampiri dengan Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif dan dokumen pendukung.<br>Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik dapat dilakukan melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:<br>1. Aplikasi Registrasi;<br>2. *contact center;* dan/ atau<br>3. saluran tertentu lainnya.<br><br>Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif secara tertulis dapat disampaikan:<br>1. secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP;atau<br>2. melalui:<br>- pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>- perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat,<br>ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>Terdapat dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria Wajib Pajak Non Efektif. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>Formulir Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif dilampiri dengan dokumen pendukung. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Keputusan menenma a tau menolak permohonan diterbitkan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE a tau menerbitkan dan memberikan BPS. |
| 4. | Biava/ tarif | Tidak ada biava/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif;<br>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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: :pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.paiak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 9. Jaringan internet;<br>10. Kam era CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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;<br>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 SPPKPorang pribadi dapat diajukan di seluruh KPPatau KP2KP.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak KPP Terdaftar; atau khusus Wajib Pajak Orang Pribadi tidak wajib pada KPPTerdaftar.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/ atau SKPPKPdapat diajukan:<br>1. secara elektronik;<br>2. secara langsung; atau<br>3. melalui pos atau perusahaanjasa ekspedisi ataujasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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.<br>Permintaan kembali Kartu NPWP,SKT,dan/atau SPPKP ditindaklanjuti sepanjang dilengkapi dengan dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran dan:<br>1. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP,SKT dan/atau SPPKP mengalami kerusakan sehingga perlu dilakukan cetak ulang, Kartu NPWP, SKT, |

| | | |
|---|---|---|
| | | dan/ atau SPPKP terse but diserahkan pada Petugas Pendaftaran pada KPP atau KP2KP;atau<br>2. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP hilang, maka Wajib Pajak melampiri permohonan Permintaan Kembali dengan surat pernyataan kehilangan.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjenra kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu. go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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.<br>2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:<br>a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain;<br>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;<br>c. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<br>1) identitas diri berupa:<br>a) Kartu Tanda Penduduk (KTP),dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Indonesia; atau<br>b) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing; dan<br>2) kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT));<br>d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.<br>3. Bagi Wajib Pajak Badan, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFINadalah sebagai berikut:<br>a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh salah satu pengurus yang namanya tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan;<br>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;<br>c. permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<br>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;<br>2) identitas diri berupa:<br>a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; atau<br>b) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing;<br>c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;<br>3) Kartu NPWPatau SKTatas nama pengurus:<br>a) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; atau<br>b) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing dan telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;<br>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 NPWPdan SKT;<br>5) kartu NPWPatau SKT atas nama Wajib Pajak Badan;dan<br>6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;<br>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:<br>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;<br>b. pimpinan kantor cabang sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<br>1) surat pengangkatan pimpinan kantor cabang;<br>2) surat penunjukan pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;<br>3) identitas diri berupa:<br>a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Indonesia; atau<br>b) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Asing;<br>c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;<br>4) kartu NPWP atau SKT atas nama pimpinan kantor cabang sebagai pengurus;<br>5) kartu NPWP atau SKT atas nama kantor cabang;dan<br>6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;<br>c. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.<br>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:<br>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;<br>b. kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir PermohonanEFIN dengan mendatangi secara langsung ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;<br>c. Permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disarnpaikan dengan:<br>1) menyerahkan fotokopi paspor atas narna pengurus;<br>2) menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<br>a) surat penunjukan pengurus yang bersangkutan untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;<br>b) KTP dan Kartu NPWPatau SKT atas narna kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk;<br>c) Kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan;<br>3) menyampaikan surat kuasa khusus, dalam hal permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh kuasa khusus;<br>d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.<br>6. Bagi Bendahara, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFINadalah sebagai berikut:<br>a. permohonan aktivasi EFINdilakukan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendahara;<br>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/KP2KPterdaftar 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:<br>1) Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara;<br>2) identitas diri berupa KTP;<br>3) kartu NPWP atau SKT atas nama Bendahara; dan<br>d. menyampaikan alamat email aktif yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. |
| 2. | Sis tern, 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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;<br>2. Wajib Pajak Badan;<br>3. Wajib Pajak Badan Kantor Cabang;<br>4. Wajib Pajak Badan yang seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku;<br>5. Bendahara.<br><br>Cara Pengajuan:<br>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.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Permohonan aktivasi EFIN dinyatakan lengkap dalam hal syarat kelengkapan berkas terpenuhi.<br>2. Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.<br>3. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.<br>4. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan berstatus cabang dilakukan oleh pimpinan kantor ca bang. |

| | | |
|---|---|---|
| | | 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 biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | EFIN yang aktif. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layan an dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id |
| | | 4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www. wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.p ajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>7. Surat atau datang langs ung 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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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:<br>1. bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP;<br>2. paling lama 3 (tiga) bulan setelah dikukuhkan sebagai PKP, bagi PKP yang pengukuhannya berdasarkan permohonan; atau<br>3. setelah dikukuhkan sebagai PKP secarajabatan.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Pengusaha Kena Pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Pengusaha mengajukan permintaan aktivasi akun PKP dengan mengisi Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak:<br>1. pada Aplikasi Registrasi; atau<br>2. secara tertulis dan menyampaikan:<br>a. secara langsung;<br>b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>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.<br><br>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>Pengusaha Kena Pajak yang telah memiliki Sertifikat Elektronik.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP)(Lampiran PER-04 /PJ /2020). |
| 3. | J angka waktu penyelesaian | Aktivasi akun PKP dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah:<br>1. tanggal pengukuhan PKP, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; atau<br>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 | Se ala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluranresmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: gengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www. wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak. go .id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. J aringan in tern et;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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;<br>2. Fotokopi surat keterangan kehilangan dari kepolisian;<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>PKP mengajukan permohonan secara tertulis ke KPP tempat PKP dikukuhkan.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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 saluranresmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring__pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kernenkeu.go.id; www.pengaduan.paj ak. go. id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pem berian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>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:<br>a. Wajib Pajak mengisi Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan mempersiapkan *passphrase;* dan<br>b. Wajib Pajak melakukan kegiatan untuk verifikasi dan autentikasi identitas.<br><br>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:<br>1. menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen identitas diri berupa:<br>a) KTP,bagi Warga Negara Indonesia; atau<br>b) paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS ) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP),dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing;<br>c) Kartu NPWPatau SKT;dan<br>2. menyerahkan asli surat penunjukan dari Wajib Pajak orang pribadi dengan kondisi tertentu.<br><br>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:<br>1. dokumen identitas diri salah satu pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi:<br>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTPdan fotokopi Kartu NPWP;<br>b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:<br>1) fotokopi paspor; dan<br>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;<br>2. dokumen pendirian badan usaha, meliputi:<br>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<br>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)*.<br><br>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Instansi Pemerintah dilakukan dengan mengrsi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<br>1. penunjukan sebagai:<br>a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;<br>b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau<br>c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa;<br>2. dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagairnana dimaksud pada angka 1; dan<br>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:<br>1. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KPyang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi; atau<br>2. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KPyang wilayah kerjanya meliputi |

| | | |
|---|---|---|
| | | tern pat kedudukan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak Badan dan Instansi Pemerintah.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Permintaan Sertifikat Elektronik dilakukan oleh:<br>1. orang pribadi yang bersangkutan, bagi Wajib Pajak orang pribadi, kecuali kondisi tertentu dapat diwakili oleh pihak lain;<br>2. wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, bagi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;<br>3. salah satu pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, untuk Wajib Pajak Badan dengan status pusat;<br>4. pimpinan cabang Wajib Pajak Badan atau pengurus cabang lainnya, untuk Wajib Pajak Badan dengan status cabang;<br>5. kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;<br>6. kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah;<br>7. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Permintaan Sertifikat Elektronik dapat diajukan:<br>1. bersamaan dengan permohonan pendaftaran NPWP; atau<br>2. secara terpisah setelah Wajib Pajak memperoleh NPWP.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>Pengusaha Kena Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak terakhir.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>1. Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik (Lampiran PER-04/PJ /2020).<br>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;<br>2. Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go .id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya. |

b) Komponen Standar pelayanan di internal Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan 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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>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;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 ( satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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.<br>2. Dalam hal seorang kuasa merupakan konsultan pajak, dokumen kelengkapan sebagai berikut:<br>a. fotokopi kartu izin praktik konsultan pajak;<br>b. surat pernyataan sebagai konsultan pajak;<br>c. fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak;<br>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.<br>3. Dalam hal seorang kuasa merupakan karyawan Wajib Pajak, dokumen kelengkapan sebagai berikut:<br>a. fotokopi sertifikat brevet di bidang perpajakan, ijazah pendidikan formal di bidang perpajakan, atau sertifikat konsultan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);<br>b. fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak;<br>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;<br>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.<br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak orang pribadi atau badan yang akan memberikan kuasa. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Cara Pengajuan:<br>Penyampaian surat kuasa khusus dilakukan:<br>1. sebelum pelaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan; atau<br>2. bersamaan dengan pelaksanaan hak dan/ atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>1. Surat kuasa khusus (Lampiran PMK-229/PMK.03/2014);<br>2. Surat pernyataan sebagai konsultan pajak (Lampiran PMK-229/PMK.03/2014);<br>3. Surat penunjukan (Lampiran PMK-229/PMK.03/2014). |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biaya/tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jerus pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 ten tang Persyaratan Serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>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 PKPsudah 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 PKPatau secarajabatan.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Pengusaha Kena Pajak (PKP);<br>2. Keluarga sedarah atau semenda, dalam hal PKP orang pribadi telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan.<br><br>Cara Pengajuan:<br>PKP menyampaikan permohonan pencabutan pengukuhan PKPsecara elektronik atau tertulis. Dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis, permohonan dapat disampaikan:<br>1. secara langsung ke KPP atau KP2KP tempat PKP diadministrasikan; atau<br>2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPPtempat PKPdiadministrasikan.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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.<br><br>Pencabutan pengukuhan PKPsecara 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;<br>2. PKP yang tempat terutangnya PPN telah dipusatkan di tempat lain;<br>3. PKP menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak pengukuhan PKP yang telah mendapatkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap<br>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 tercan tum dalam dokumen yang disyaratkan pada permohonan saat pemindahan dengan keadaan yang sebenarnya;<br>5. PKP yang telah dilakukan penonaktifan sementara akun PKP dan tidak menyampaikan klarifikasi;<br>6. PKP yang telah dilakukan penonaktifan sementara akun PKP dan menyampaikan klarifikasi, namun ditolak;<br>7. PKP yang berdasarkan hasil penelitian lapangan dalam rangka aktivasi akun PKP tidak memenuhi ketentuan yaitu tidak terdapat kesesuaian informasi;<br>8. PKP yang tidak menyampaikan permintaan aktivasi akun PKP dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan;<br>9. PKP orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; dan/ atau<br>10. PKP bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usaha di Indonesia.<br><br>Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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 jangka waktu berakhir. |
| 4. | Biava/tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dan Berita Acara Pencabutan Pengukuhan PKP; atau<br>2. Surat Penolakan Pencabutan Pengukuhan PKP. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**15. PENGGUNAAN NILAI BUKU ATAS PENGALIHAN DAN PEROLEHAN BARTA DALAM RANGKA PENGGABUNGAN, PELEBURAN, PEMEKARAN, ATAU PENGAMBILALIHAN USAHA**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Surat permohonan;<br>2. surat pernyataan yang mengemukakan alasan dan tujuan melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha yang dilengkapi dengan dilengkapi dengan fotokopi dokumen pendukung sebagaimana dimaksud dalam Lampiran huruf 8 dan persyaratan yang melekat pada dokumen pendukung sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf 8 angka 2, angka 3, angka 4, angka 5, angka 12, dan angka 13 Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-21/PJ/2021;<br>3. surat pernyataan yang menerangkan bahwa penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha yang dilakukan memenuhi persyaratan tujuan bisnis (business purpose test) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai penggunaan nilai buku atas pengalihan dan perolehan harta dalam rangka penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha yang dilengkapi dengan dokumen pendukung berupa:<br>a. penghasilan dan Pajak Penghasilan yang terutang sebelum Tanggal Efektif;<br>b. proyeksi penghasilan dan Pajak Penghasilan setelah penggabungan, peleburan, pemekaran, pengambilalihan usaha; dan<br>c. daftar isian dalam rangka business *purpose test* yang menginformasikan mengenai kerugian atau sisa kerugian fiskal dan komersial, bidang usaha utama, produk atau jasa yang dihasilkan, segmen pasar,jumlah cabang ataujaringan, komposisi kepemilikan, total harta, Pajak Penghasilan badan yang terutang;<br>4. Surat Keterangan Fiskal dari Direktorat Jenderal Pajak yang masih berlaku, untuk tiap Wajib Pajak badan dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap yang terkait;<br>5. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran IPO (Pasal 2 ayat (2) huruf a dan b PER-21/PJ/2021), harus telah mengajukan pernyataan pendaftaran kepada Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penawaran umum perdana saham dan pernyataan |

| | | |
|---|---|---|
| | | pendaftaran tersebut telah menjadi efektif dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak diterbitkannya Surat Keputusan Persetujuan.<br>6. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran syariah (Pasal 2 ayat (2) huruf c PER-21/PJ/2021), harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;<br>7. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran investasi (Pasal 2 ayat (2) huruf d PER-21/PJ/2021), harus:<br>a. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;<br>b. melampirkan akta pendirian atau perubahan dari Wajib Pajak hasil pemekaran usaha yang mencantumkan jumlah penanaman modal baru dari penanam modal asing; dan<br>c. melampirkan bukti realisasi atau setoran penuh tambahan modal dalam akta pendirian atau akta perubahan;<br>8. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran BUMN (Pasal 2 ayat (2) huruf e angka 1), angka 2), dan angka 3) PER-21/PJ/2021), harus:<br>a. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;<br>b. melampirkan surat persetujuan dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembinaan Badan Usaha Milik Negara;<br>9. bagi Wajib Pajak badan yang melakukan pemisahan usaha sehubungan dengan restrukturisasi BUMN (Pasal 2 ayat (2) huruf f PER-21/PJ/2021), harus:<br>a. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;<br>b. melakukan restrukturisasi paling lama terhitung sejak awal Tahun Pajak 2021;<br>c. tidak melakukan pengalihan harta dengan cara jual beli atau pertukaran harta;<br>d. melampirkan surat persetujuan atas restrukturisasi serta pengalihan harta dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembinaan Badan Usaha Milik Negara; dan<br>e. melampirkan akta pemisahan usaha;<br>10. bagi Wajib Pajak yang melakukan pengalihan harta (Pasal 2 ayat (3) huruf a PER-21/PJ/2021), harus membubarkan kegiatan usaha Bentuk Usaha Tetap Bank dengan memperoleh surat keputusan pencabutan izin usaha bank yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 11. bagi Wajib Pajak yang melakukan pengalihan harta (Pasal 2 ayat (3) huruf b PER-21 /PJ /2021), harus:<br>a. memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;<br>b. memiliki saham Wajib Pajak badan dalam negeri yang dialihkan lebih dari 50% (lima puluh persen) dari seluruh saham dengan hak suara yang telah disetor penuh; atau mempunyai kemampuan untuk menentukan, baik langsung maupun tidak langsung, dengan cara apapun pengelolaan dan/ atau kebijakan atas Wajib Pajak badan dalam negeri yang dialihkan;<br>c. memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal dalam hal Wajib Pajak badan dalam negeri yang diambilalih berbentuk perseroan terbuka;<br>d. melakukan restrukturisasi paling lama terhitung sejak awal Tahun Pajak 2021;<br>e. tidak melakukan pengalihan harta dengan cara jual beli atau pertukaran harta;<br>f. melampirkan surat persetujuan atas restrukturisasi serta pengalihan harta dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembinaan Badan Usaha Milik Negara;<br>g. melampirkan akta pengambilalihan usaha; dan<br>h. melampirkan daftar pemegang saham Wajib Pajak badan yang dialihkan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pengalihan atau menerima pengalihan harta dalam rangka penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha dengan menggunakan nilai buku.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak yang menenma harta, dalam hal dilakukan penggabungan, peleburan, atau pengambilalihan usaha; atau<br>2. Wajib Pajak yang mengalihkan harta, dalam hal dilakukan pemekaran usaha atau pengambilalihan usaha.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Permohonan harus disampaikan paling lama 6 (enam) bulan setelah Tanggal Efektif yang disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah secara daring melalui laman |

| | | |
|---|---|---|
| | | Direktorat Jenderal Pajak dengan dilampiri dokumen yang dipersyaratkan dan diunggah ke laman Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk salinan digital *(softcopy)*. Dalam hal permohonan secara daring belum tersedia, permohonan diajukan secara langsung kepada Kepala Kantor Wilayah dengan dilampiri dokumen yang dipersyaratkan.<br><br>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak dapat menggunakan nilai buku atas pengalihan harta dalam rangka penggabungan usaha, peleburan usaha, pemekaran usaha, dan pengambilalihan usaha setelah mendapat persetujuan Direktur Jenderal Pajak.<br>2. Wajib Pajak yang dapat melakukan pemekaran usaha dengan menggunakan nilai buku adalah:<br>a. Wajib Pajak yang belum *Go Public* yang bermaksud melakukan penawaran umum perdana *(Initial Public Offering);*<br>b. Wajib Pajak yang telah *Go Public* sepanjang seluruh badan usaha hasil pemekaran melakukan penawaran umum perdana *(Initial Public Offering);*<br>c. Wajib Pajak badan yang melakukan pemisahan unit usaha syariah dalam rangka menjalankan kewajiban pemisahan usaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan;<br>d. Wajib Pajak badan dalam negeri sepanjang badan usaha hasil pemekaran mendapatkan tambahan modal dari penanam modal asing paling sedikit Rp500.000.000.000,00 (lima ratus miliar rupiah); dan<br>e. Wajib Pajak Badan Usaha Milik Negara yang menenma tambahan penyertaan modal Negara Republik Indonesia sepanjang pemekaran dilakukan terkait pembentukan perusahaan induk Badan Usaha Milik Negara *(holding)*.<br>3. Wajib Pajak yang dapat melakukan pengambilalihan usaha dengan menggunakan nilai buku yaitu Wajib Pajak hasil penggabungan dari Wajib Pajak Bentuk Usaha Tetap yang menjalankan kegiatan di bidang usaha bank dengan Wajib Pajak badan dalam negeri yang modalnya terbagi atas saham, dengan cara mengalihkan seluruh atau sebagian harta dan kewajiban Bentuk Usaha Tetap kepada Wajib Pajak badan dalam negeri yang modalnya terbagi atas saham dan membubarkan Bentuk Usaha Tetap terse but. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>1. Surat Permohonan (Lampiran A PER-21/PJ/2021);<br>2. Surat Pernyataan Alasan dan Tujuan Melakukan Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha (Lampiran C PER-21/PJ /2021);<br>3. Surat Pernyataan Dalam Rangka Persyaratan Tujuan Bisnis (Lampiran D PER-21/PJ/2021). |
| 3. | Jangka waktu penvelesaian | Paling lambat 1 (satu) bulan sejak terhitung sejak diterimanya permohonan Wajib Pajak secara Iengkap. |
| 4. | Biava/tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Surat Keputusan Persetujuan Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Harta; atau<br>2. Surat Keputusan Penolakan Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Harta yang diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah DJP atas nama Direktur Jenderal Pajak. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjeru@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 56/PMK.010/2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 52/PMK.010/2017 tentang Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha;<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2021 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penerbitan Keputusan Mengenai Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, |

| | | |
|---|---|---|
| | | atau Pengambilalihan Usaha s.t.d. t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2021 tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penerbitan Keputusan Mengenai Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan, |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelavanan | 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**16. PERMOHONAN PERUBAHAN METODE PEMBUKUAN**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Surat permohonan perubahan metode pembukuan, dengan menyebutkan:<br>1. Identitas Wajib Pajak;<br>2. Perubahan metode pembukuan dan/atau tahun buku untuk yang ke berapa;<br>3. Alasan permohonan dan maksud/tujuan usul perubahan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan perubahan metode pembukuan.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak yang akan melakukan perubahan metode pembukuan.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan perubahan metode pembukuan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. SPT Tahunan PPh tahun terakhir telah dimasukkan;<br>2. Apabila ada utang pajak, maka utang pajak yang telah jatuh tempo pembayarannya harus sudah dilunasi oleh Wajib Pajak. Keterlambatan pelunasan utang pajak akan mengakibatkan tertundanya penerbitan SK Persetujuan. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Paling lama 14 (empat belas) hari sejak diterimanya surat permohonan dari kantor Pelayanan Pajak, Kepala Kantor Wilayah DJP menerbitkan surat keputusan yang berupa menyetujui atau menolak. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biava/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | Keputusan Persetujuan/Penolakan Perubahan Metode Pembukuan. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Website: www.lanor.go.id;<br>www.wise.kemenkeu.go.id;<br>www. pengaduan.p ajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 Nomor 94 Tahun 2010 tentang Penghitungan Penghasilan Kena Pajak dan Pelunasan Pajak Penghasilan Tahun Berjalan s.t.d.t.d. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perlakuan Perpajakan Untuk Mendukung Kemudahan Berusaha; dan<br>2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-206 / PJ / 2021 tent8:ng Pelimpahan Kewenangan Direktur Jenderal Pajak kepada Para Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. J aringan in tern et;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 ( satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**17. PERMINTAAN PERUBAHAN TAHON BUKU PERTAMA**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Surat permohonan perubahan metode pembukuan dan/ atau tahun buku kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar, dengan menyebutkan:<br>1. Identitas WajibPajak;<br>2. Perubahan metode pembukuan dan/ atau tahun buku untuk yang ke berapa; dan<br>3. Alasan permohonan dan maksud/tujuan usul perubahan dalam bentuk surat pernyataan yang harus memenuhi syarat sebagai berikut:<br>a. Perubahan metode pembukuan dan/atau tahun buku dikehendaki oleh pemegang saham, pemberi kredit, partner usaha, pemerintah atau pihak-pihak lainnya, dimana apabila metode pembukuan dan/ atau tahun buku tidak diubah akan mengakibatkan kesulitan dan atau kerugian bagi perusahaan;<br>b. Permohonan perubahan metode pembukuan dan/atau tahun buku tersebut baru pertama kali diajukan dan tidak ada niat untuk melakukan perubahan lagi pada tahun-tahun yang akan datang;<br>c. Tidak ada maksud bahwa perusahaan dengan sengaja berusaha untuk melakukan penggeseran laba/ rugi guna meringankan beban pajak. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | WajibPajak yang akan melakukan perubahan tahun buku pertama.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permintaan perubahan metode pembukuan dan/ atau tahun buku kedua, dan seterusnya ke Kantor Wilayah DJP melalui KPP ternpat WajibPajak terdaftar.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. SPT Tahunan PPh tahun terakhir telah dimasukkan;<br>2. Apabila ada utang pajak, maka utang pajak yang telah jatuh tempo pembayarannya harus sudah dilunasi oleh Wajib Pajak. Keterlambatan pelunasan utang pajak akan mengakibatkan tertundanya penerbitan SKPersetujuan. |

| | | |
|---|---|---|
| 3. | J angka waktu penyelesaian | 2 (dua) bulan terhitung setelah permohonan beserta dokumen lain untuk memenuhi persyaratan oleh Wajib Paiak. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | Keputusan Persetujuan / Penolakan Permohonan perubahan Tahun Buku/Tahun Pajak Pertama. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: rengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>7. Surat a tau 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 Nomor 94 Tahun 2010 tentang Penghitungan Penghasilan Kena Pajak dan Pelunasan Pajak Penghasilan Tahun Berjalan s.t.d.t.d. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perlakuan Perpajakan untuk Mendukung Kemudahan Berusaha; dan<br>2. Keputusan DirekturJenderal Pajak Nomor KEP-206/PJ/2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Direktur Jenderal Pajak kepada Para Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam ke bakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pem berian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**18. PEMBAYARAN DAN PENYETORAN PAJAK**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Data setoran.<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :<br>Wajib Pajak yang memiliki kewajiban melakukan pembayaran dan/ atau penyetoran pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>1. Kode Billing, dapat diperoleh Wajib Pajak, melalui:<br>a. layanan mandiri (self-service), dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengakses:<br>1) aplikasi billing DJP; atau<br>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.<br>pembuatan kode billing melalui layanan mandiri, dapat diberikan melalui asistensi oleh:<br>a) pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya;<br>b) petugas Bank/Pos Persepsi; atau<br>c) pengguna (user) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak.<br>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.<br>2. Wajib Pajak melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan melalui:<br>a. teller Bank/ Pos Persepsi;<br>b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM);<br>c. internet banking; |

| | | |
|---|---|---|
| | | d. mobile banking;<br>e. EDC; atau<br>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;<br>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;<br>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;<br>4. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan dari transaksi penjualan saham di bursa efekyang dipotong oleh penyelenggaran bursa efek harus disetor selambat-lambatnya tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan atas transaksi penjualan saham yang dilakukan dalam bulan sebelumnya;<br>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:<br>a. 6 (enam) bulan setelah tanggal 29 Mei 1997, apabila saham perusahaan telah diperdagangkan di bursa efek sebelum tanggal terse but;<br>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;<br>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;<br>8. PPh Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;<br>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 melaluiKantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>15. PPh Pasal 25 harus dibayar paling lama tanggal 15 (lima belas)bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;<br>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;<br>1 7. 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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>25. Bea Meterai harus dilunasi pada saat terutang Bea Meterai;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;*<br>2. Bukti setor berupa Surat Setoran Elektronik (SSE). |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lagor.go.id; www.wise.kemenkeu.go .id; www. pengaduan.p aiak.go .id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225/PMK.05/2020 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik;<br>3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 282/KMK.04/ 1997 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Penghasilan dari Transaksi Penjualan Saham di Bursa Efek; dan<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 19. PENGANGSURANPEMBAYARANPPh PASAL 29

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak yang mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk diangsur, masa angsuran, dan besarnya angsuran;dan<br>2. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengangsuran pembayaran PPh Pasal 29 paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPPtempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Permohonan Wajib Pajak harus diajukan secara tertulis menggunakan surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak pembayaran pajak paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran disertai dengan alasan dan bukti yang mendukung permohonan;<br>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;<br>3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya;<br>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 Pengangsuran Pembayaran Pajak dan Surat Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak (Lampiran III PMK-242/PMK.03/2014). |
| 3. | J angka waktu penyelesaian | Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biava/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Keputusan persetujuan angsuran/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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: 2engad uan. itj enrdkemenkeu. go. id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan. p ajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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.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. | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. J aringan internet;<br>10. Kamera CCTV; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 20. PENUNDAAN PEMBAYARAN PPh PASAL 29

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Surat permohonan penundaan pembayaran PPh Pasal 29 dengan mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan; dan<br>2. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan penundaan pembayaran PPh Pasal 29 paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPPtempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Permohonan Wajib Pajak harus diajukan secara tertulis menggunakan surat permohonan penundaan pembayaran pajak paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran disertai dengan alasan dan bukti yang mendukung permohonan.<br>2. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak setelah melampaui batas waktu harus memberikan jaminan berupa garansi bank sebesar utang pajak yang dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu pengangsuran.<br>3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya.<br>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 Pengangsuran Pembayaran Pajak dan 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 | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Keputusan persetujuan angsuran/ 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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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. 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. | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ram.ah, sopan clan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih clan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-unclangan yang berlaku;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang am.an;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 21. 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<br>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:<br>Wajib Pajak dalam hal-hal tertentu sesuai KEP-537 /PJ/2000.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal 25 kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Hal-hal tertentu adalah:<br>a. Wajib Pajak berhak atas kompensasi kerugian;<br>b. Wajib Pajak memperoleh penghasilan tidak teratur;<br>c. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak yang lalu disampaikan setelah lewat batas waktu yang ditentukan;<br>d. Wajib Pajak diberikan perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan;<br>e. Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang mengakibatkan angsuran bulanan lebih besar dari angsuran bulanan sebelum pem betulan;<br>f. Terjadi perubahan keadaan usaha atau kegiatan Wajib Pajak.<br>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. | J angka waktu penvelesaian | Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan dan lampiran diterima dengan lengkap. |
| 4. | Biava/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:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; 12engaduan@12ajak.go.id<br>4. Twitter: @kring__pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**22. ANGSURAN PPh PASAL 25 WAJIB PAJAK BANK, SEWA GUNA USAHA DENGAN HAK OPSI, BADAN USAHA MILIK NEGARA DAN BADAN USAHA MILIK DAERAH**

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

| No. | Kom.ponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Laporan keuangan yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan yang terdiri dari laporan posisi keuangan dan laporan laba rugi sejak awal Tahun Pajak sampai dengan Masa Pajak yang dilaporkan bagi Wajib Pajak Bank;<br>2. Laporan keuangan yang disampaikan setiap 3 (tiga) bulan kepada bursa dan/ atau Otoritas Jasa Keuangan yang terdiri dari laporan posisi keuangan dan laporan laba rugi sejak awal Tahun Pajak sampai dengan periode yang dilaporkan bagi Wajib Pajak Lainnya dan Wajib Pajak Masuk Bursa selain Wajib Pajak Bank; atau<br>3. Rencana Kerja dan Anggaran Pendapatan (RKAP Tahun Pajak yang bersangkutan yang telah disahkan Rapat Umum Pemegang Saham bagi Wajib Pajak Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah untuk diberikan penetapan angsuran PPh Pasal 25.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan angsuran PPh Pasal 25 Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Surat permohonan dan dokumen yang dilampirkan dari Wajib Pajak diterima secara lengkap. |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak ada biaya/tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Bukti Penerimaan Surat (BPS);<br>2. Surat Pemberitahuan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25. |

| | | |
|---|---|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 215/PMK.03/2018 tentang Penghitungan Angsuran Pajak Penghasilan dalam Tahun Pajak Berjalan yang Harus Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak Baru, Bank, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Wajib Pajak Masuk Bursa, Wajib Pajak Lainnya yang Berdasarkan Ketentuan Diharuskan Membuat Laporan Keuangan Berkala dan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1. Pendingin ruangan;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi;<br>6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>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;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

23. **PEMINDAHBUKUAN (PBK)**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan | 1. Permohonan pemindahbukuan;<br>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;<br>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;<br>4. Asli pemberitahuan pabean impor, asli dokumen cukai, atau asli surat tagihan/ surat penetapan dalam hal permohonan Pemindahbukuan diajukan atas SSPCP;<br>5. Fotokopi KTP penyetor atau pihak penerima Pemindahbukuan, dalam hal permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SSPCP, BPN, atau Bukti Pbk yang tidak mencantumkan NPWP atau mencantumkan angka O (nol) pada 9 (sembilan) digit pertama NPWP;<br>6. Fotokopi dokumen identitas penyetor atau dokumen identitas wakil badan dalam hal penyetor melakukan kesalahan pengisian NPWP;<br>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 NPWPyang tercantum dalam SSP. |
| 2. | Sis tern, 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:<br>1. Permohonan Pemindahbukuan karena kesalahan pembayaran atau penyetoran diajukan oleh Wajib Pajak penyetor.<br>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.<br>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.<br><br>Cara Pengajuan:<br>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.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan :<br>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). apat disampaikan |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: (021) 134; 1500200<br>2. Faksimile: {021)5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id |
| | | 4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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. PeraturanMenteri 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;<br>2. Keputusan Menteri Keuangan 601/KM.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Unggulan Kementerian Keuangan;<br>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;<br>2. Alat tulis kantor;<br>3. Fasilitas untuk kaum difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan kursi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Papan informasi;<br>7. Pesawat telepon;<br>8. Printer;<br>9. J aringan in tern et;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**24. PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WAJIB PAJAK DENGAN KRITERIA TERTENTU (PASAL l 7C 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:<br>Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu yang meliputi Wajib Pajak yang:<br>1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT;<br>2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;<br>3. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembagan pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selam 3 (tiga) tahun berturut• turut;<br>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.<br><br>Cara Pengajuan:<br>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.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu;<br>2. Permohonan dapat diajukan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri;<br>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 dalamjangka |

| | | |
|---|---|---|
| | | 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;<br>2. Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Pertambahan Nilai.<br>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);<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>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;<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3 | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**25. 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:<br>Wajib Pajak yang memiliki persyaratan tertentu (pasal 170 UU KUP)meliputi:<br>1. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi;<br>2. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rpl00.000.000,00 (seratus juta rupiah);<br>3. Wajib Pajak badan yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rpl.000.000.000,00 (satu miliar rupiah);<br>4. Pengusaha Kena Pajak yang menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rpl.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).<br><br>Cara Pengajuan:<br>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.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak dengan Persyaratan Tertentu;<br>2. Permohonan dapat diajukan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan |

| | | |
|---|---|---|
| | | yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri;<br>3. Dikecualikan dari permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu adalah:<br>a. SPT lebih bayar yang disampaikan oleh Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C Undang-Undang KUP;<br>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;<br>c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai lebih bayar yang disampaikan oleh PKP berisiko rendah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4c) Undang-Undang PPN;<br>d. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai yang disampaikan oleh Pengusaha Kawasan Berikat dan/ a tau PDKB sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147 /PMK.04/2011 ten tang Kawasan Berikat dan perubahannya. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Paling lama:<br>1. 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap, untuk permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak Penghasilan orang pribadi;<br>2. 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap, untuk permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak Penghasilan badan; dan<br>3. 1 {satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap, untuk permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai.<br><br>Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur J enderal 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);<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04 / PJ / 2021 ten tang 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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan |

| | | |
|---|---|---|
| | | pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**26. 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 PPNLebih Bayar yang dilaporkan oleh PKP Berisiko Rendah atau surat permohonan tersendiri. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>1. perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia;<br>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;<br>3. Pengusaha Kena Pajak yang telah ditetapkan sebagai Mitra Utama Kepabeanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Mitra Utama Kepabeanan;<br>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;*<br>5. pabrikan atau produsen selain Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf d, yang memiliki tempat untuk melakukan kegiatan produksi;<br>6. Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf d;<br>7. Pedagang Besar Farmasi yang memiliki:<br>a. Sertifikat Distribusi Farmasi atau Izin Pedagang Besar Farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pedagang besar farmasi; dan<br>b. Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai cara distribusi obat yang baik;<br>8. Distributor Alat Kesehatan yang memiliki:<br>a. Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan atau Izin Penyalur Alat Kesehatan sesuai dengan |

| | | |
|---|---|---|
| | | ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penyalur alat kesehatan; dan<br>b. Sertifikat Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai cara distribusi alat kesehatan yang baik; atau<br>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.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Pengusaha Kena Pajak menyampaikan permohonan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak di tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Pengusaha Kena Pajak Risiko Rendah;<br>2. Permohonan dapat diajukan dengan memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan Lebih Bayar restitusi atau dengan mengajukan surat tersendiri. |
| 3. | J angka waktu penyelesaian | Paling lama 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pajak.<br>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);<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245 |

| | |
|---|---|
| | 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.penguan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04 / PJ / 2021 ten tang 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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

27. **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. | Sis tern, 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. | J angka 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 lay an an dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 meliputi: Komponen 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<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-7/PJ/2011 ten tang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1. Pendingin Ruangan;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 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. 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;<br>2. Surat permohonan;<br>3. Asli bukti pembayaran pajak berupa Surat Setoran Pajak atau sarana administrasi lain yang dipersamakan· dengan Surat Setoran Pajak;<br>4. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang;<br>5. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Pihak pembayar meliputi:<br>1. Wajib Pajak orang pribadi;<br>2. Wajib Pajak badan; dan<br>3. Orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:<br>1. Secara langsung ke:<br>a. KPPtempat Wajib Pajak terdaftar; atau<br>b. KPPyang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal orang pribadi atau tempat kedudukan badan, dalam hal orang pribadi atau badan tersebut tidak diwajibkan memiliki NPWP;<br>2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar ke kas negara dan tidak dikreditkan dalam SPT; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Permohonan diajukan tertulis dalam bahasa Indonesia;<br>3. Ditandatangani oleh pihak pembayar.<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**29. 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;<br>2. Asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau Faktur Pajak atau dokumen lain yang dipersamakan dengan Faktur Pajak;<br>3. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang;<br>4. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang;<br>5. Surat kuasa dari pihak yang dipotong atau dipungut kepada Wajib Pajak yang melakukan pemotongan atau pemungutan atau Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemungutan.<br><br>Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terhadap orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWPdan pihak yang dipotong atau dipungut merupakan orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP:<br>1. asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau Faktur Pajak atau dokumen lain yang dipersamakan dengan Faktur Pajak;<br>2. penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang;<br>3. alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Pihak yang mengajukan permohonan:<br>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.<br><br>Cara pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:<br>1. Secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak yang melakukan pemotongan atau |

| | | |
|---|---|---|
| | | pemungutan terdaftar atau Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemungutan dikukuhkan;<br>2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; |
| | | www.wise.kemenkeu.go.id;<br>www.pengaduan.pajak.go.id |
| | | 6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan lnformasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**30. PEMBERIAN IMBALAN BONGA**

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

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Surat Permohonan Wajib Pajak yang sekurang-kurangnya memuat:<br>1. Nama Wajib Pajak;<br>2. NPWP;<br>3. Alamat jelas;<br>4. Nomor telepon kantor;<br>5. Nomor rekening bank dalam negeri atas nama wajib pajak; dan<br>6. Alasan meminta imbalan bunga sesuai aturan yang mendasari pemberian imbalan bunga. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Cara pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan imbalan bunga ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Surat Keputusan Penghitungan Pemberian Imbalan Bunga (SKPPIB) dan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB) diterbitkan paling lama 1 (satu) bulan sejak penerbitan Surat Keputusan Pemberian lmbalan Bunga (SKPIB). |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Keputusan Penghitungan Pemberian lmbalan Bunga (SKPPIB) dan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB) diterbitkan paling lama 1 (satu) bulan sejak pen er bitan Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB). |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.c:o.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 226/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pemberian Imbalan Bunga kepada Wajib Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 65/PMK.03/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 226/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pemberian Imbalan Bunga kepada Wajib Pajak. |
| 2. | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin Ruangan;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian<br>2. 1 (satu} Petugas *Helpdesk*<br>3. 1 (satu} Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen WajibPajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**31. PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PENYAMPAIAN SPTTAHUNAN**

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.<br>2. Membuat Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara tertulis ke KPP sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir dengan dilampiri:<br>a. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas waktu penyampaiannya diperpanjang;<br>b. Laporan Keuangan sementara;<br>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;<br>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;<br>2. Petugas mengecek validitas NPWP;<br>3. Petugas meneliti kelengkapan dan mengecek persyaratan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan;<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan. paj ak. go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 32. SURAT KETERANGAN FISKAL

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan;<br>2. surat kuasa khusus, apabila permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak atau kartu identitas pegawai, apabila permohonan disampaikan oleh pegawai Wajib Pajak atau surat penunjukan apabila permohonan disampaikan oleh pihak lain;<br>3. fotokopi akta pendirian dan/atau dokumen pendukung lainnya antara lain fotokopi SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang memuat data pengurus Wajib Pajak (dalam hal Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis melalui KPP/KP2KP selain tempat Wajib Pajak terdaftar). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan 1n1 diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) untuk memenuhi persyaratan mendapatkan pelayanan tertentu dan/atau pelaksanaan kegiatan tertentu dari Kementerian/Lembaga atau pihak lain.<br><br>Pihak yang mengajukan permohonan:<br>1. Wajib Pajak Pusat; atau<br>2. melalui kuasa/pihak yang ditunjuk Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan di bidang perpajakan.<br><br>Cara pengajuan:<br>1. Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak;<br>2. apabila Wajib Pajak tidak dapat mengakses laman tersebut, Wajib Pajak mengajukan permohonan tertulis secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala KPP tempat permohonan diajukan.<br><br>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:<br>1. Telah menyampaikan:<br>a. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir; dan<br>b. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk 3 (tiga) Masa Pajak terakhir untuk |

| | | |
|---|---|---|
| | | Wajib Pajak Pusat dan/atau Wajib Pajak Cabang apabila ada,<br>yang sudah menjadi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan;<br>2. tidak mempunyai Utang Pajak di KPP tempat Wajib Pajak Pusat maupun Wajib Pajak Ca bang terdaftar, atau mempunyai Utang Pajak namun atas keseluruhan Utang Pajak terse but telah mendapatkan izm untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (4) Undang-Undang KUP; dan<br>3. tidak sedang dalam proses penanganan tindak pidana di bidang perpajakan dan/ atau tindak pidana pencucian uang yang tindak pidana asalnya tindak pidana di bidang perpajakan yaitu pemeriksaan bukti permulaan secara terbuka, penyidikan, atau penuntutan.<br><br>Contoh formulir dan lampiran yang digunakan:<br>Formulir Permohonan Surat Keterangan Fiskal (Lampiran huruf B PER-03/PJ/2019). |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | 1. Apabila permohonan disampaikan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak, SKF/ Surat Penolakan SKF secara otomatis diterbitkan oleh sistem segera setelah permohonan disampaikan;<br>2. apabila permohonan disampaikan secara langsung ke KPP/KP2KP, SKF/Surat Penolakan SKF diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap. |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | 1. Surat Keterangan Fiskal;<br>2. Surat Penolakan Surat Keterangan Fiskal. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:* pengaduan.itien<a kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. *Website* :www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id<br>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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);<br>2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3263), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang• Undang Nomor 36 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4893);<br>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2019 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal. |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Pendingin Ruangan;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. *Printer;*<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**33. SURAT KETERANGAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN BAKAL CALON KEPALA DAERAH**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan;<br>2. fotokopi bukti pengiriman/tanda terima penyampaian SPT Tahunan PPh WP OP untuk 5 (lima) tahun pajak terakhir atau sejak bakal calon kepala daerah terdaftar sebagai Wajib Pajak dalam hal Wajib Pajak terdaftar belum sampai 5 (lima) tahun;<br>3. NPWPvalid;<br>4. tidak mempunyai tunggakan pajak dari KPP tempat bakal calon yang bersangkutan terdaftar. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan ini diberikan kepada bakal calon kepala daerah terkait persyaratan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memenuhi ketentuan dalam peraturan Komisi Pemilihan Umum (KPU)yang meliputi:<br>1. fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);<br>2. tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Pajak Orang Pribadi (SPTTahunan PPh WP OP) atas nama bakal calon, untuk masa 5 (lima) tahun terakhir atau sejak bakal calon menjadi wajib pajak; dan<br>3. tanda bukti tidak mempunyai tunggakan pajak dari KPP tern pat bakal calon yang bersangkutan terdaftar<br><br>Pihak yang mengajukan permohonan:<br>Wajib Pajak (Sakal Calon Kepala Daerah).<br><br>Cara pengajuan:<br>Bakal calon kepala daerah mengajukan permohonan kepada Kepala KPP di mana bakal calon kepala daerah terdaftar sebagai Wajib Pajak dan menyampaikan permohonan dimaksud secara langsung melalui Tempat Pelayanan Terpadu.<br><br>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:<br>1. NPWPvalid;<br>2. telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Pajak Orang Pribadi (SPTTahunan PPh WP OP) atas nama bakal calon, untuk masa 5 (lima) tahun terakhir atau sejak bakal calon menjadi wajib pajak;<br>3. tidak mempunyai tunggakan pajak dari KPP tempat bakal calon yang bersangkutan terdaftar. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Contoh formulir dan lampiran yang digunakan:<br>Format Surat Permohonan Tanda Bukti Tidak mempunyai Tunggakan Pajak. |
| 3. | J angka waktu penyelesaian | Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima oleh KPP. |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Keterangan pemenuhan kewajiban perpajakan |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:* pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. *Website:* www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id<br>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 Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 201 7 ten tang Pencalonan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota. |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin Ruangan;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. *Printer,*<br>9. J aringan In tern et;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam ke bakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>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<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 34. 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;<br>2. penghitungan Pajak Penghasilan yang diperkirakan akan terutang untuk tahun pajak diajukannya permohonan, yang paling sedikit memuat:<br>a. peredaran usaha dan luar usaha tahun berjalan serta perkiraan peredaran usaha dan luar usaha dalam satu tahun pajak;<br>b. biaya fiskal tahun berjalan dan perkiraan biaya fiskal dalam satu tahun pajak, kecuali bagi Wajib Pajak yang menggunakan norma penghitungan penghasilan neto;<br>c. perkiraan Pajak Penghasilan yang akan terutang dalam satu tahun pajak;<br>d. Pajak Penghasilan yang telah dipotong/ dipungut dan/atau dibayar sendiri dalam tahun berjalan;<br>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.<br><br>Pihak yang mengajukan permohonan:<br>1. Wajib Pajak yang dalam tahun pajak berjalan dapat membuktikan tidak akan terutang Pajak Penghasilan karena:<br>a. mengalami kerugian fiskal;<br>b. berhak melakukan kompensasi kerugian fiskal;<br>c. Pajak Penghasilan yang telah dibayar lebih besar dari Pajak Penghasilan yang akan terutang, atau<br>2. Wajib Pajak yang atas penghasilannya hanya dikenakan pajak bersifat final.<br><br>Cara pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPPtempat Wajib Pajak terdaftar.<br>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:<br>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.<br><br>Contoh formulir dan lampiran yang digunakan:<br>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 terse but. |
| 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 | Segalajenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:* pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. *Website:* www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www. rengaduan. pajak.go .id<br>6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id<br>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 se bagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PER- 21/PJ/2014 tanggal 25 Juli 2014;<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. *Printer,*<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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. PERMOHONAN SKB PEMOTONGAN PAJAK PENGHASILAN ATAS BUNGA DEPOSITO DAN TABUNGAN SERTA DISKONTO SERTIFIKAT BANK INDONESIA YANG DITERIMA ATAU DIPEROLEH DANA PENSIUN YANG PENDIRIANNYA TELAH DISAHKAN OLEH MENTERI KEUANGAN**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | Dana Pensiun dapat mengajukan permohonan tertulis penerbitan SKByang ditandatangani oleh:<br>1. pengurus Dana Pensiun yang bersangkutan; atau<br>2. kuasa yang ditunjuk oleh Dana Pensiun yang dibuktikan dengan surat kuasa khusus sesuai dengan ketentuan peraturan undangan di bidang perpajakan. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan mi diberikan kepada Dana Pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan atau telah mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan atas penghasilan berupa bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto SBI yang diterima atau diperoleh dari sumber pendapatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun dan perubahannya sepanjang telah memilik SKB.<br><br>Pihak yang mengajukan permohonan:<br>Pengurus Dana Pensiun yang bersangkutan; atau kuasa yang ditunjuk oleh Dana Pensiun yang dibuktikan dengan surat kuasa khusus sesuai dengan ketentuan peraturan undangan di bidang perpajakan.<br><br>Cara pengajuan:<br>Dana Pensiun dapat memperoleh SKB untuk setiap bank dengan mengajukan permohonan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal Dana Pensiun tidak mengakses laman sebagaimana dimaksud, Dana Pensiun dapat mengajukan permohonan tertulis penerbitan SKB secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Dana Pensiun terdaftar sebagai Wajib Pajak berstatus pusat.<br><br>Contoh formulir dan lampiran yang digunakan:<br>Surat Permohonan Surat Keterangan Bebas Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia sesuai lampiran A pada PER-03/PJ/2020. |

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak ada biaya/ tarif. |
| 5. | Prociuk pelayanan | Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Se gala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan me alui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:* pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring____pajak<br>5. *Website:* www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id<br>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 212/PMK.03/2018 tentang Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia;<br>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2020 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun yang Pendiriannya Telah Disahkan oleh Menteri Keuangan atau Telah Mendapatkan Izin dari Otoritas Jasa Keuangan. |
| 2 | Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin Ruangan;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. *Printer,*<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | l. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**37. 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:<br>a. surat permohonan SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;<br>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);<br>c. fotokopi Kartu Keluarga;<br>d. fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan tahun yang bersangkutan;<br>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:<br>a. surat permohonan SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;<br>b. surat pernyataan hibah;<br>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 SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan;<br>b. surat pernyataan hibah;<br>4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris, permohonan harus dilampiri dengan: a. surat permohonan SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan;<br>b. surat pemyataan pembagian waris;<br>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;<br>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:<br>a. surat permohonan SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan;<br>b. surat persetujuan penggunaan nilai buku dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha dari pejabat yang berwenang;<br>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:<br>a. surat permohonan SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;<br>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;<br>7. orang pribadi atau badan yang tidak termasuk subjek pajak yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan:<br>a. surat permohonan SKBPPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;<br>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.<br><br>Pihak yang mengajukan permohonan:<br>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;<br>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;<br>3. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/ ata~ 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;<br>4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris;<br>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;<br>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.<br><br>Cara pengajuan:<br>Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP orang pribadi atau badan yang bersangkutan terdaftar atau bertempat tinggal.<br><br>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:<br>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;<br>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.<br><br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:* pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. *Website:* www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. *Printer*,<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>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;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**38. SURAT KETERANGAN BEBAS PPN ATAS IMPOR DAN/ATAU PENYERAHAN HARANG KENA PAJAK TERTENTU DAN/ATAU PENYERAHAN JASA KENA PAJAK TERTENTU**

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

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan;<br>2. Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);<br>3. Surat kuasa khusus apabila menunjuk orang lain untuk pengurusan SKB PPN;<br>4. Surat pernyataan dari Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI yang menyatakan bahwa Barang Kena Pajak tertentu yang diimpor atau diperoleh adalah komponen atau bahan yang akan digunakan dalam pembuatan senjata dan amurusi untuk keperluan Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI (dalam hal permohonan SKB impor / penyerahan komponen atau bahan yang diajukan oleh PT PINDAD(PERSERO);<br>5. Surat rekomendasi dari Kementerian Kesehatan (dalam hal impor/penyerahan vaksin polio);<br>6. Surat pengesahan dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi untuk buku-buku yang perlu disahkan sebagai buku pelajaran umum, kitab suci, dan buku pelajaran agama (sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/PMK.010/2020);<br>7. Dalam hal impor dilengkapi dengan :<br>a. *Invoice;*<br>b. *Bill of Lading* (B/L) atau *Air way Bill;*<br>c. Dokumen Kontrak Pembelian yang bersangkutan atau dokumen yang dapat dipersamakan;<br>d. Penjelasan secara terinci mengenai kegunaan dari Barang Kena Pajak tertentu yang diimpor;<br>e. Dokumen pembayaran berupa *Letter of Credit* atau bukti transfer atau bukti lainnya yang berkaitan dengan pembayaran tersebut.<br>8. Dalam hal perolehan dalam negeri, dilengkapi pula dengan fotokopi kontrak pembelian atau surat perjanjian jual beli atau dokumen lain yang dapat dipersamakan.<br>9. Dalam hal impor dilakukan oleh pihak yang ditunjuk oleh Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI maka surat pemohonan selain dilampiri dengan dokumen sebagaimana tersebut di atas juga dilampiri dengan surat penunjukan dari |

| | | |
|---|---|---|
| | | Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI atau dokumen yang dipersamakan seperti Kontrak atau Surat Perintah Kerja. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan 1n1 diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari pengenaan PPN atas impor dan/ atau penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu.<br>1. Barang Kena Pajak Tertentu adalah:<br>a. komponen atau bahan yang belum dibuat dalam negeri yang digunakan dalam pembuatan senjata dan amunisi untuk keperluan Kementerian Pertahanan atau Tentara Nasional Indonesia (TNI) atau Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI);<br>b. vaksin polio dalam rangka pelaksanaan program Pekan Imunisasi Nasional (PIN);<br>c. buku pelajaran umum, kitab suci, dan buku pelajaran agama (sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/PMK.010/2020);<br>d. peralatan berikut suku cadangnya yang digunakan oleh Kementerian Pertahanan atau TNI untuk penyediaan data batas dan photo udara wilayah Negara Republik Indonesia yang dilakukan untuk mendukung pertahanan Nasional;<br>e. rumah sederhana, rumah sangat sederhana, rumah susun sederhana, pondok boro, asrama mahasiswa dan pelajar serta perumahan Lainnya yang batasannya ditetapkan oleh Menteri Keuangan setelah mendengar pertimbangan Menteri Pemukiman dan Prasarana Wilayah;<br>f. Alat angkutan tertentu yang akan digunakan oleh Badan Usaha Penyelenggara Sarana Perkeretaapian Umum dan/atau Badan Usaha Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian Umum sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 41/PMK.03/2020 tentang Persyaratan dan Tata Cara Impor dan Penyerahan Alat Angkutan Tertentu serta Penyerahan dan Pemanfaatan Jasa Kena Pajak Terkait Alat Angkutan Tertentu yang Tidak Dipungut PPN.<br>2. Jasa Kena Pajak Tertentu adalah:<br>a. jasa yang diserahkan oleh Kontraktor untuk pemborongan bangunan rumah sederhana, rumah sangat sederhana, rumah susun |

| | | |
|---|---|---|
| | | sederhana, pondok boro, asrama mahasiswa dan pelajar serta perumahan lainnya yang batasannya ditetapkan oleh Menteri Keuangan setelah mendengar pertimbangan Menteri Pemukiman dan Prasarana Wilayah. dan pembangunan tempat yang semata-mata untuk keperluan ibadah;<br>b. jasa persewaan rumah susun sederhana, rumah sederhana dan rumah sangat sederhana;<br>c. jasa yang diterima oleh Kementerian Pertahanan atau TNI yang dimanfaatkan dalam rangka penyediaan data batas photo udara wilayah Negara Republik Indonesia untukmendukung pertahanan nasional;<br>d. jasa persewaan pesawat udara yang dimanfaatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Nasional.<br><br>Pihak yang mengajukan permohonan:<br>1. Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI atau pihak lain yang ditunjuk oleh Kementerian Pertahanan/TNI/POLRI (untuk impor) yang melakukan impor / menerima penyerahan senjata, amunisi, alat angkutan di darat, kendaraan lapis baja, kendaraan patroli dan kendaraan angkutan khusus lainnya serta suku cadangnya, selain yang mendapatkan fasilitas SKTD sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.03/2015;<br>2. PT (PERSERO) PINDAD yang melakukan impor / menerima penyerahan BKP Tertentu berupa komponen atau bahan yang belum dibuat di dalam negeri yang digunakan dalam pembuatan senjata dan amunisi untuk keperluan Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI;<br>3. Orang atau badan yang melakukan impor atau menerima penyerahan BKP Tertentu berupa vaksin polio dalam rangka pelaksanaan Program Pekan Imunisasi Nasional (PIN);<br>4. Orang atau badan yang melakukan impor atau menerima penyerahan BKP Tertentu berupa buku pelajaran umum, kitab suci, dan buku pelajaran agama (sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/PMK.010/2020);<br>Kementerian Pertahanan atau TNI atau pihak yang ditunjuk oleh Kementerian Pertahanan/TNI yang melakukan impor atau menerima penyerahan BKP |

| | | |
|---|---|---|
| | | Tertentu berupa peralatan beserta suku cadangnya yang digunakan oleh Kementerian Pertahanan atau TNI untuk penyediaan data batas dan foto udara wilayah Negara, Republik Indonesia yang dilakukan untuk mendukung pertahanan Nasional.<br><br>Cara pengajuan:<br>Bendaharawan mengajukan permohonan SKB PPN kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Bendaharawan Kementerian Pertahanan atau Bendaharawan TNI atau Bendaharawan POLRI atau orang atau badan terdaftar.<br><br>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:<br>1. Kementerian atau TNI atau POLRI atau orang atau badan yang diwajibkan mempunyai Surat Keterangan Bebas Pajak Pertambahan Nilai (SKB PPN) atas impor dan atau penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 41/PMK.03/2020 wajib mempunyai SKB PPN sebelum impor dan atau penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu tersebut dilakukan.<br>2. Untuk memperoleh SKB PPN tersebut, Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI atau orang atau badan wajib mengajukan permohonan SKB PPN kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala Kantor Pelayanan Pajak tern pat Bendaharawan Kementerian Pertahanan atau Bendaharawan TNI atau Bendaharawan POLRI atau orang atau badan terdaftar.<br><br>Contoh formulir dan lampiran yang digunakan:<br>Lampiran II Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-233/PJ./2003 Tentang Tata Cara Pemberian dan Penatausahaan Pembebasan Pajak Pertambahan Nilai atas lmpor dan/ atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/ atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Keputusan diberikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap. |
| 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 | Se<br>me | ala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan alui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:p*engaduan.itjen@kemenkeu.go.id; |
| | | | pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. *Website:* www.lapor.go.id;<br>www.wise.kemenkeu.go.id;<br>www.pengaduan.pajak.go.id |
| | | | 6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id<br>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 Nomor 50 Tahun 2019 tentang Impor dan Penyerahan Alat Angkutan Tertentu serta Penyerahan dan Pemanfaatan Jasa Kena Pajak Terkait Angkutan Tertentu yang Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai;<br>2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/PMK.10/2020 tentang Buku-Buku Pelajaran Umum, Kitab Suci, dan Buku-Buku Pelajaran Agama Yang Atas Impor dan/atau Penyerahannya Dibebaskan Dari Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai;<br>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 41/PMK.03/2020 tentang Persyaratan dan Tata Cara Impor dan Penyerahan Alat Angkutan Tertentu serta Penyerahan dan Pemanfaatan Jasa Kena Pajak terkait Alat Angkutan Tertentu yang Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai;<br>4. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-233/PJ/2003 tentang Tata Cara Pemberian dan Penatausahaan Pembebasan Pajak Pertambahan Nilai Atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/ atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu. |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Pendingin Ruangan;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Pesawat Telepon;<br>8. *Printer,*<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**39. 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;<br>2. Surat kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kuasa Wajib Pajak dalam hal penyampaian permohonan dilakukan oleh Kuasa Wajib Pajak;<br>3. Surat Pernyataan Tidak Wajib Menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi yang memenuhi syarat tidak wajib memiliki NPWP;<br>4. Tambahan persyaratan bagi pengalihan yang dilakukan kepada *Special Purpose* Company/Kontrak Investasi Kolektif dalam skema Kontrak Investasi Kolektif tertentu (SPC/KIK):<br>a. fotokopi pemberitahuan efektifnya pernyataan pendaftaran Dana Investasi Real Estat berbentuk KIK yang diterbitkan dan telah dilegalisasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK);<br>b. keterangan dari OJK bahwa Wajib Pajak yang mengalihkan Real Estat bertransaksi dengan SPC/KIK; dan<br>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;<br>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;<br>3. Dalam hal orang pribadi atau badan yang mengalihkan tidak diketahui keberadaannya:<br>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<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. *Email:* pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. *Website:* www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go .id; www. pengaduan. Pajak.go .id<br>6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>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;<br>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 18/ PJ / 201 7 ten tang 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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**40. 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;<br>2. Surat keberatan ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/ Kuasa atau surat kuasa khusus dalam hal Surat Keberatan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;<br>3. Fotokopi surat ketetapan pajak, bukti pemotongan, atau bukti pemungutan pajak;<br>4. Fotokopi SSP /bukti pemindahbukuan/ *print out* pembayaran pajak dari modul MPN*);<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak yang keberatan terhadap:<br>1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar;<br>2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan;<br>3. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar;<br>4. Surat Ketetapan Pajak Nihil; atau<br>5. pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan Surat Keberatan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/ atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan yang dapat dilakukan:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat;<br>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat;<br>4. melalui laman DJP Online *(e-Objection).* |

| | | |
|---|---|---|
| | | Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;<br>2. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut, atau jumlah rugi menurut penghitungan Wajib Pajak;<br>3. Disertai dengan alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran yang Digunakan:<br>Lampiran PMKNo. 9/PMK.03/2013:<br>1. Lampiran I: Surat Keberatan;<br>2. Lampiran II: Surat Pemberitahuan Surat Keberatan Tidak Memenuhi Persyaratan;<br>3. Lampiran V: Surat Panggilan Dalam Rangka Pembahasan dan Klarifikasi Sengketa Perpajakan;<br>4. Lampiran VI: Surat Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, Data dan Informasi Pertama;<br>5. Lampiran VII: Berita Acara Tidak Memenuhi Sebagian/ Seluruhnya Permintaan Peminjaman dan/ atau Permintaan Keterangan;<br>6. Lampiran VIII: Berita Acara Pembahasan dan Klarifikasi Sengketa Perpajakan;<br>7. Lampiran IX: Surat Pemberitahuan Untuk Hadir;<br>8. Lampiran X: Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak dan Memberikan Keterangan Tertulis;<br>9. Lampiran XI: Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak dan Tidak Memberikan Keterangan Tertulis;<br>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.<br>5.<br><br>6. | Biaya/tarif<br>Produk pelayanan<br><br>Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Tidak ada biaya/ tarif.<br>Surat Keputusan Keberatan.<br><br>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itien@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go .id; www.pengaduan. paiak.go .id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**41. PENGURANGANATAU PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI (PASAL 36 AYAT lA 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;<br>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat Permohonan Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;<br>3. Fotokopi surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan 1n1 diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi meliputi:<br>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;<br>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<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-.filing.*<br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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;<br>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;<br>3. mengemukakan jumlah sanksi administrasi menurut Wajib Pajak dengan disertai alasan;<br>4. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; dan<br>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.<br><br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjenra kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 42. PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT 1B 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 13AUndang-Undang KUP) (Lampiran I PMK 8/PMK.03/2013 huruf B) yang ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/ Kuasa;<br>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;<br>3. Fotokopi surat ketetapan pajak. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan a tau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, kecuali Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP.<br><br>Pihak yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar ke KPPtempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing.*<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak;<br>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;<br>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<br>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.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Lampiran I.B PMK08/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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen!a kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan lnformasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memilikipengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**43. 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 | l.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;<br>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;<br>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:<br>1. Surat Tagihan Pajak yang tidak benar yang terkait dengan penerbitan surat ketetapan pajak; dan<br>2. Surat Tagihan Pajak yang tidak benar selain Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing.*<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) Surat Tagihan Pajak;<br>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;<br>3. mengemukakan jumlah tagihan pajak dan/ atau sanksi administrasi dalam Surat Tagihan Pajak menurut Wajib Pajak dengan disertai alasan;<br>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-UndangKUP.<br><br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise. kemenkeu.go. id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. J aringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kan tor. |
| 8. | Evaluasi kinerj a pelaksana | 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal I (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 44. PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK DARI BASIL PEMERIKSAAN (PASAL 36 AYAT ID 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 SKPLByang 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;<br>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:<br>1. penyampaian surat pemberitahuan hasil pemeriksaan; atau<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:<br>1. secara langsung;<br>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau<br>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*.<br><br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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;<br>3. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar;<br>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.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@paiak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan. paj ak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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.<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 80. 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:<br>1. jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk diangsur, masa angsuran, dan besarnya angsuran; atau<br>2. jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan.<br>3. jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito;<br>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;<br>5. fotokopi SPPf, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang dimohonkan pengangsuran PBB. |
| 2. | Sis tern, 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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengangsuran paling lama:<br>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<br>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 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<br>kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar, baik secara elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak, atau secara tertulis.<br><br>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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;<br>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;<br>4. Wajib Pajak yang rnengalarni kesulitan likuiditas atau rnengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak rnarnpu mernenuhi kewajiban pajak pada waktunya.<br><br>Contoh Forrnulir dan Larnpiran Yang Digunakan:<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksirnile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kernenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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. Peratura n Mente ri 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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

**45. 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;<br>2. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito;<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.<br><br>Cara Pengajuan:<br>Wajib Pajak menyampaikan permohonan penundaan pembayaran pajakpaling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.<br>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:<br>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;<br>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;<br>3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya;<br>4. Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: {021)5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengad uan@pajak. go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan. pajak. go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuar ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

## 46. 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;<br>2. Dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh kuasa harus dilampiri surat kuasa khusus. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Layanan yang diberikan kepada:<br>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.<br>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 bru to 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 BUTdan 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.<br>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.<br><br>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:<br>Wajib Pajak.<br><br>Cara Pengajuan:<br>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:<br>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.<br><br>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>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 ten tang 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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memilikikemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

47. **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:<br>a. Telepon: 1500200<br>b. Faksimile: (021) 5251245<br>c. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>d. Twitter: @kring_pajak<br>e. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>f. Chat pajak: www.pajak.go.id<br>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.<br>2. Pelapor yang datang langsung menyampaikan Pengaduan dengan menggunakan formulir dalam Lampiran PER-07 /PJ/2019;<br>3. Pengaduan paling sedikit memuat kelengkapan:<br>a. identitas Pelapor, yang memuat nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)<br>b. nomor telepon atau email Pelapor;<br>c. identitas terlapor, yaitu Unit Kerja atau pegawai Unit Kerja yang diduga melakukan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;<br>d. uraian Pengaduan, yang antara lain memuat tanggal pelayanan perpajakan diberikan;<br>e. Surat Kuasa, dalam hal Pengaduan dikuasakan kepada pihak lain; dan<br>f. bukti pendukung apabila diperlukan.<br>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;<br>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;<br>3. Pengaduan yang diajukan melalui telepom dilakukan dengan menghubungi saluran telepon di nomor 1500200;<br>4. Pengaduan yang diajukan melalui faksimile dilakukan melalui saluran faksimile di nomor (021) 5251245;<br>5. Pengaduan yang diajukan melalui twitter dilakukan dengan *mention* ke akun twitter @kring_pajak;<br>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:<br>1. DJP menyarnpaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima kepada pelapor paling lambat 14 hari kerja sejak pengaduan disarnpaikan;<br>2. Dalarn hal kelengkapan pengaduan belum dipenuhi, pelapor diberikan waktu selambat-lambatnya 30 hari kerja terhitung sejak tanggapan diterima;<br>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:<br>1. Telepon: 1500200<br>2. Faksimile: (021) 5251245<br>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id<br>4. Twitter: @kring_pajak<br>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id<br>6. Chat pajak: www.paiak.go.id<br>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;<br>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;<br>2. Alat Tulis Kantor;<br>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;<br>4. Komputer;<br>5. Meja dan Kursi;<br>6. Papan Informasi;<br>7. Pesawat Telepon;<br>8. Printer;<br>9. Jaringan Internet;<br>10. Kamera CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;<br>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;<br>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;<br>4. Berpenampilan bersih dan rapi. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:<br>1. 1 (satu) Koordinator Harian;<br>2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;*<br>3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan<br>4. 1 (satu) Petugas *Back Office.* |
| 6. | Jaminan pelayanan | 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;<br>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuar ketentuan diumumkan secara terbuka;<br>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;<br>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;<br>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;<br>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu. |

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BANTUL,

Ditandatangani Secara Elektronik
GUNTUR WIJAYA EDI

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman https://satu.kemenkeu.go.id atau unggah dokumen pada laman https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF