

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SALINAN
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER-27/PJ/2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang : bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan keseragaman dalam pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak yang diselenggarakan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5078);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;
 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
 6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 559/KM.1/2015 tentang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
 7. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-15/PJ/2015 tentang Pedoman Penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK.

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal ini, yang dimaksud dengan:

- a. Tempat Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat dengan TPT adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Jam Pelayanan adalah waktu yang digunakan untuk memberikan pelayanan di TPT dengan sistem antrean.
- c. Layanan Mandiri adalah sarana yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak dan/atau masyarakat dalam memperoleh informasi dan melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri.
- d. Gangguan Teknis adalah keadaan yang menyebabkan Kantor Pelayanan Pajak yang selanjutnya disingkat dengan KPP tidak dapat menjalankan prosedur kerja dan memenuhi jangka waktu penyelesaian yang disebabkan oleh sesuatu dan lain hal yang berada di luar kuasa KPP, seperti gangguan sistem informasi, terputusnya jaringan internet, dan listrik padam.
- e. Keadaan Darurat (*force majeure*) adalah suatu kejadian yang terjadi di luar kemampuan manusia dan diketahui secara luas, seperti perang, kerusuhan sipil, pemberontakan, epidemi, gempa bumi, banjir, kebakaran, dan bencana alam.

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan yang diselenggarakan di TPT meliputi:
 - a. standar pengelolaan pelayanan;
 - b. standar sumber daya manusia;
 - c. standar fasilitas; dan
 - d. standar pengawasan.
- (2) Standar pengelolaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. pengaturan ruang lingkup pelayanan;

- b. pengaturan jam pelayanan;
 - c. pengaturan sistem antrean; dan
 - d. mekanisme pelayanan saat terjadinya Gangguan Teknis dan/atau Keadaan Darurat.
- (3) Standar pengaturan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pengaturan jumlah petugas;
 - b. persyaratan petugas;
 - c. alokasi jumlah petugas; dan
 - d. standar berpakaian dan berperilaku.
- (4) Standar fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. standar pengaturan fasilitas di area TPT ; dan
 - b. standar fasilitas yang tersedia di area TPT.
- (5) Standar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d meliputi:
- a. penanggung jawab kegiatan;
 - b. aspek pelayanan yang diawasi;
 - c. tata cara pengawasan; dan
 - d. sanksi.

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup pelayanan yang diselenggarakan di TPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi pelayanan yang dilakukan di loket TPT, *Help Desk* dan Layanan Mandiri.
- (2) Ketentuan yang berkaitan dengan pengaturan jam pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (2) huruf b sebagai berikut:
- a. jam pelayanan di TPT pukul 08.00 - 16.00 waktu setempat;
 - b. setiap petugas di TPT wajib melayani Wajib Pajak pada jam pelayanan;
 - c. Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan jam pelayanan dan waktu pengambilan nomor antrean selain yang dimaksud dalam huruf a;

- d. pemberian layanan di TPT tetap dilaksanakan pada jam istirahat;
 - e. dalam hal pelayanan pada hari Jumat, Kepala KPP dapat mengatur jam istirahat sesuai dengan situasi dan kondisi di unit kerjanya; dan/atau
 - f. dalam hal pelayanan pada hari keagamaan, Kepala Kantor Wilayah DJP dapat mengatur jam pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi di wilayah kerjanya.
- (3) Ketentuan yang berkaitan dengan sistem antrean sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (2) huruf c meliputi:
- a. sistem antrean di TPT dibagi menjadi:
 - 1. antrean pelayanan di *Help Desk*.
 - 2. antrean pelayanan di Locket TPT, meliputi:
 - a) antrean untuk penerimaan surat/permohonan; dan
 - b) antrean untuk Nomor Pokok Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak.
 - b. Petugas TPT harus memberikan layanan kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat sampai dengan antrean terakhir.
- (4) Ketentuan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan saat terjadinya Gangguan Teknis dan/atau Keadaan Darurat sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (2) huruf d adalah:
- a. dalam hal terjadi Gangguan Teknis, maka:
 - 1. petugas TPT memberitahukan secara lisan kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang datang ke TPT dan membuat pengumuman tertulis tentang pemberitahuan adanya Gangguan Teknis;
 - 2. petugas TPT menerima setiap permohonan yang memenuhi syarat ketentuan dan memproses permohonan tersebut secara manual serta menerbitkan bukti penerimaan yang penomorannya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - 3. dalam hal Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik (e-SPT) dan/atau membutuhkan layanan elektronik lainnya, maka SPT dan layanan tersebut diproses setelah sistem aplikasi berfungsi kembali.
 - b. dalam hal terjadi Keadaan Darurat, maka:
 - 1. petugas TPT memberitahukan secara lisan dan/atau membuat pengumuman secara tertulis tentang telah terjadinya Keadaan Darurat.
 - 2. KPP dapat mencari tempat lain sebagai alternatif untuk tempat pelayanan baru dan segera membuat pengumuman resmi mengenai perpindahan alamat tersebut.

- (5) Pengaturan lebih lanjut yang berkaitan dengan ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

Pasal 4

- (1) Ketentuan yang berkaitan dengan pengaturan jumlah petugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (3) huruf a meliputi :
- a. petugas yang melaksanakan fungsi pelayanan di TPT terdiri dari Petugas Inti dan Petugas Pendukung.
 - b. Petugas Inti sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi:
 1. Koordinator Harian;
 2. Petugas *Help Desk*; dan
 3. Petugas Loker TPT.
 - c. Petugas Pendukung sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi:
 1. Pengarah Layanan;
 2. Resepsionis;
 3. Petugas Keamanan (Satpam); dan
 4. Petugas Kebersihan.
- (2) Persyaratan petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf b meliputi persyaratan tingkat pendidikan, usia, jabatan dan kompetensi.
- (3) Alokasi jumlah petugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (3) huruf c yang ditempatkan di TPT disesuaikan dengan kebutuhan atau beban kerja di KPP.
- (4) Standar berpakaian dan berperilaku pegawai TPT sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (3) huruf d diatur dengan peraturan tersendiri.
- (5) Pengaturan lebih lanjut yang berkaitan dengan ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 5

- (1) Area TPT terdiri dari:
- a. area tunggu, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat menunggu layanan;
 - b. area Layanan Mandiri, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat memperoleh layanan secara mandiri;

- c. area *Help Desk*, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat memperoleh informasi dan/atau konsultasi perpajakan;
 - d. area Loker TPT, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat menyampaikan surat dan/atau permohonan perpajakan; dan
 - e. area lainnya, yaitu tempat selain sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d.
- (2) Area TPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus selalu dalam keadaan bersih dan rapi.
 - (3) Setiap fasilitas yang ada di area TPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dijaga agar selalu berfungsi dengan baik.
 - (4) Fasilitas yang harus disediakan di setiap area TPT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
 - (5) Bentuk, warna, spesifikasi, dan tata letak (*layout*) fasilitas TPT diatur dengan peraturan tersendiri.

Pasal 6

- (1) Pengawasan dilakukan untuk memastikan standar pelayanan TPT diterapkan dengan baik, meminimalisir pengaduan atau keluhan Wajib Pajak, dan dapat memenuhi harapan Wajib Pajak untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan pasti.
- (2) Ketentuan yang berkaitan dengan standar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (5) adalah sebagaimana yang tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

Pasal 7

Dengan berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini maka:

- a. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ./2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan;
- b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-2/PJ/2010 tentang Pelayanan Administrasi Perpajakan Dalam Hal Terjadi Gangguan Pada Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP);
- c. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima; dan
- d. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak.

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak dan ketentuan pelaksanaan bidang pelayanan lainnya, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini atau belum diganti dengan petunjuk pelaksanaan yang baru berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

Pasal 9

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Desember 2016

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

KEN DWIJUGIASTEADI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

u.b.

KAPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,



ODING RIFALDI

NIP. 700311 199503 1 002 ✓

STANDAR PENGELOLAAN PELAYANAN DI TPT

A. Kegiatan persiapan pelayanan di TPT

Setiap petugas wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Sudah hadir sepuluh menit sebelum jam pelayanan dan siap untuk memberikan layanan sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan.
2. Berpakaian sesuai ketentuan.
3. Memastikan kelengkapan dan kesiapan fasilitas di TPT seperti formulir, mesin antrean, Layanan Mandiri, sistem dan aplikasi, dan fasilitas lainnya.
4. Memastikan area TPT dalam keadaan bersih dan rapi.
5. Melaksanakan doa dan semangat pagi.

B. Kegiatan pelayanan di TPT

1. Petugas Pengarah Layanan menyambut Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang datang ke area TPT dengan memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan menanyakan keperluannya. Dalam hal akses menuju *back office* adalah melalui TPT, maka petugas Resepsionis bertempat di area TPT untuk menerima dan melakukan registrasi terhadap tamu yang memiliki keperluan di *back office*.

Dalam hal keperluan Wajib Pajak dan/atau masyarakat adalah:

a. Layanan Mandiri

Petugas Pengarah Layanan mengarahkan ke area Layanan Mandiri tanpa menggunakan nomor antrean.

b. *Help Desk*

Petugas Pengarah Layanan mengambilkan nomor antrean *Help Desk* dan mempersilakan menunggu di ruang tunggu. Ketentuan untuk nomor antrean *Help Desk* adalah satu nomor antrean hanya dapat dilayani untuk satu Wajib Pajak dan/atau masyarakat.

c. Loker TPT

- 1) Petugas Pengarah Layanan mengambilkan satu nomor antrean Loker TPT untuk satu Wajib Pajak dan/atau masyarakat dan mempersilakan menunggu di ruang tunggu.
- 2) Ketentuan untuk nomor antrean Loker TPT diatur sebagai berikut:

- a) satu nomor antrean untuk layanan surat dan/atau permohonan, hanya dapat dilayani maksimal tiga NPWP.
 - b) satu nomor antrean untuk layanan NPWP/PKP, hanya dapat dilayani untuk satu Wajib Pajak dan/atau masyarakat.
2. Wajib Pajak dan/atau masyarakat menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean di ruang tunggu.
 3. Petugas Pengarah Layanan wajib mengarahkan Wajib Pajak dan/atau masyarakat ke Petugas *Help Desk* dan Loker TPT. Apabila dipanggil tetapi tidak hadir dan selanjutnya berkehendak untuk menggunakan nomor antrean yang sama, diatur ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jika nomor antrean belum terlewat lebih dari lima nomor antrean berikutnya, maka Petugas Pengarah Layanan mengarahkan Wajib Pajak dan/atau masyarakat ke petugas *Help Desk* atau petugas Loker TPT.
 - b. Jika nomor antrean telah terlewat lebih dari lima nomor antrean berikutnya, maka Petugas Pengarah Layanan mengambilkan nomor antrean baru dan mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat menunggu di ruang tunggu.
 - c. Jika nomor antrean hilang, maka Petugas Pengarah Layanan mengambilkan nomor antrean baru dan mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat menunggu di ruang tunggu.
 4. Wajib Pajak dan/atau masyarakat selanjutnya menuju *Help Desk* atau Loker TPT.
 5. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas di area:

- a. *Help Desk*

Petugas *Help Desk* wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menyambut Wajib Pajak dan/atau masyarakat dengan memberikan 3S.
- 2) Meminta nomor antrean. Dalam hal tidak dapat menunjukkan nomor antrean, petugas mempersilakan untuk mengambil nomor antrean baru.
- 3) Mempersilakan duduk.
- 4) Memperkenalkan diri, menanyakan nama, dan menanyakan keperluan.
- 5) Mencatat identitas WP dan/atau masyarakat antara lain:
 - a) Dalam hal WP dan/atau masyarakat memerlukan penjelasan atau informasi umum, meliputi nama, NPWP, nomor identitas, nomor telepon dan alamat surat elektronik (*email*);
 - b) Dalam hal WP memerlukan informasi atau data terkait hak dan kewajiban perpajakan, meliputi nama, NPWP, nomor identitas, nomor telepon, alamat surat elektronik (*email*), dan surat kuasa apabila dikuasakan kepada pihak lain.

- 6) Memberikan layanan berupa:
 - a) Informasi umum seperti alamat unit kerja di lingkungan DJP, persyaratan permohonan yang berkaitan dengan layanan perpajakan, dan informasi umum lainnya.
 - b) Konsultasi peraturan perpajakan yang ketentuannya telah diatur dengan jelas.
 - c) Penelitian permohonan seperti permohonan pengajuan keberatan dan non keberatan.
- 7) Mencatat setiap pemberian informasi dan/atau konsultasi serta mendokumentasikan dalam buku pengawasan atau aplikasi yang disediakan.
- 8) Menggunakan aplikasi *Tax Knowledge Base* (TKB).
- 9) Apabila proses pemberian layanan telah selesai, petugas menanyakan keperluan lain yang berkaitan dengan layanan perpajakan. Jika tidak ada, maka petugas mengucapkan terima kasih dan memberikan 3S.
- 10) Mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat memberikan penilaian kepuasan layanan.
- 11) Mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan selanjutnya.

b. Loker TPT NPWP/PKP

Petugas Loker TPT NPWP/PKP wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menyambut Wajib Pajak dan/atau masyarakat dengan memberikan 3S.
- 2) Meminta nomor antrian. Dalam hal tidak dapat menunjukkan nomor antrian, petugas mempersilakan untuk mengambil nomor antrian baru.
- 3) Mempersilakan duduk.
- 4) Menanyakan keperluan dan meminta dokumen.
- 5) Memastikan bahwa permohonan diajukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan tidak diwakilkan.
- 6) Menerima dan meneliti dokumen :
 - a) Apabila berkas lengkap, petugas mencetak dan menyerahkan Bukti Penerimaan Surat (BPS).
 - b) Apabila berkas tidak lengkap, petugas menjelaskan ketidaklengkapan dan mengembalikan berkas tersebut untuk dilengkapi.
- 7) Apabila pelayanan telah selesai, petugas mengucapkan terima kasih, dan mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat untuk memberikan penilaian kepuasan layanan.
- 8) Menyimpan berkas di tempat yang telah disediakan.

9) Mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan selanjutnya.

c. Loker TPT Surat/Permohonan Lainnya

Petugas loket TPT Surat/Permohonan Lainnya wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menyambut Wajib Pajak dan/atau masyarakat dengan memberikan 3S.
- 2) Meminta nomor antrean. Apabila tidak dapat menunjukkan nomor antrean, maka petugas mempersilakan untuk mengambil nomor antrean baru.
- 3) Mempersilakan duduk.
- 4) Menanyakan keperluan dan meminta dokumen.
- 5) Menerima dan meneliti dokumen :
 - a) Apabila berkas lengkap, petugas mencetak dan menyerahkan BPS.
 - b) Apabila berkas tidak lengkap, petugas menjelaskan ketidaklengkapan dan mengembalikan berkas tersebut untuk dilengkapi.
- 6) Petugas mengirimkan permohonan dan berkas kelengkapannya kepada seksi terkait yang bersifat segera.
- 7) Dalam hal Wajib Pajak termasuk dalam pengawasan khusus atau blokir pelaporan oleh KPP, petugas melakukan koordinasi dan mengarahkan ke seksi terkait.
- 8) Apabila pelayanan telah selesai, petugas mengucapkan terima kasih dengan senyum, dan mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat untuk memberikan penilaian kepuasan layanan.
- 9) Menyimpan berkas dengan rapi di tempat yang telah disediakan.
- 10) Mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan selanjutnya.

d. Layanan Mandiri

Kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh Wajib Pajak dan/atau masyarakat di tempat Layanan Mandiri terdiri dari:

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

8) kegiatan Layanan Mandiri lainnya.

C. Kegiatan setelah jam pelayanan

1. Petugas Loker TPT

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

2. Petugas *Help Desk*

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

3. Koordinator Harian

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

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

Pada saat terjadi gangguan teknis dan/atau keadaan darurat, penanganan pelayanan terhadap Wajib Pajak dan/atau masyarakat dilakukan melalui pemberitahuan lisan dan/atau pengumuman tertulis. Adapun contoh format pengumuman tertulis adalah sebagaimana diatur dalam Lampiran VII Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

E. Penerapan *Clean Desk Policy*

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

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

STANDAR SUMBER DAYA MANUSIA

A. Jenis Petugas

Petugas yang melaksanakan fungsi pelayanan di area TPT terdiri dari:

1. Petugas Inti

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

a. Koordinator Harian

Koordinator Harian adalah pegawai yang ditunjuk secara bergiliran oleh Kepala KPP melalui surat keputusan. Adapun contoh format surat keputusan penunjukan koordinator harian diatur dalam Lampiran V Peraturan Direktur Jenderal ini.

Koordinator Harian memiliki tanggung jawab:

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

b. Petugas Loker TPT

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

Petugas Loker TPT memiliki tanggung jawab:

- 1) menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di Loker TPT sebelum bertugas;

- 2) melaporkan sedini mungkin gangguan teknis di Loker TPT kepada Koordinator Harian;
 - 3) menerima, meneliti, dan melakukan validasi kelengkapan surat dan/atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun elektronik;
 - 4) merekam surat dan/atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun elektronik yang telah divalidasi melalui aplikasi yang telah disediakan;
 - 5) mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan/atau Bukti Penerimaan Surat (BPS);
 - 6) menerbitkan LPAD dan/atau BPS secara manual apabila terjadi gangguan teknis;
 - 7) merekam LPAD dan/atau BPS yang diterbitkan secara manual setelah sistem berfungsi kembali;
 - 8) merekam surat dan/atau laporan yang diterima melalui Kantor Penyuluhan Pelayanan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), dan mencetak LPAD dan/atau BPS;
 - 9) merekam surat dan/atau laporan yang diterima melalui pos dan/atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, dan mencetak LPAD dan/atau BPS sesuai tanggal penerimaan pos atau perusahaan dan/atau jasa ekspedisi atau jasa kurir;
 - 10) mencantumkan nama, NIP, memberi stempel/cap KPP, dan tanda tangan petugas TPT yang bersangkutan pada BPS;
 - 11) menyatukan LPAD dengan surat atau laporan;
 - 12) mencetak register harian penerimaan surat dan laporan dalam rangkap dua pada setiap akhir hari kerja;
 - 13) membuat berita acara untuk ditandatangani oleh Koordinator Harian dalam hal terdapat ketidakcocokan antara surat dan/atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan;
 - 14) menyerahkan surat dan/atau laporan yang diterima kepada Kepala Seksi Pelayanan;
 - 15) merapikan kembali peralatan, dokumen dan semua formulir yang dipergunakan setelah selesai bertugas pada hari tersebut;
 - 16) melaporkan kepada Koordinator Harian setelah selesai melaksanakan tugas pada hari itu;
 - 17) pada saat tidak sedang bertugas, tidak diperkenankan berada di area TPT; dan
 - 18) melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas Loker TPT.
- c. Petugas *Help Desk*
Petugas *Help Desk* adalah *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi I dan/atau pegawai seksi lain yang ditunjuk oleh Kepala KPP.

Dalam hal terdapat pegawai seksi lain yang ditunjuk sebagai Petugas *Help Desk*, Kepala KPP membuat surat keputusan penunjukan Petugas *Help Desk*. Adapun contoh format surat keputusan penunjukan Petugas *Help Desk* diatur dalam Lampiran VI Peraturan Direktur Jenderal ini.

Petugas *Help Desk* memiliki tanggung jawab:

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

2. Petugas Pendukung

Petugas Pendukung adalah petugas yang mendukung pelaksanaan tugas Petugas Inti.

Petugas Pendukung meliputi:

a. Pengarah Layanan

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

Pengarah Layanan memiliki tanggung jawab:

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

b. Resepsionis

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

Resepsionis memiliki tanggung jawab:

- 1) menyambut Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang mempunyai keperluan ke *back office*;
- 2) menanyakan dan mencatat keperluannya;
- 3) mencatat identitas dan meminta kartu tanda pengenal;
- 4) memberikan kartu tamu (*visitor*);
- 5) mengarahkan tamu sesuai dengan keperluannya;

- 6) menerima kartu tamu dari tamu yang telah menyelesaikan urusannya;
- 7) mengembalikan kartu tanda pengenal;
- 8) memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
- 9) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggung jawab sebagai Resepsionis.

c. Petugas Keamanan (Satpam)

Satpam adalah petugas yang menjamin keamanan dan ketertiban penyelenggaraan layanan di area TPT.

Satpam memiliki tanggung jawab:

- 1) menjaga keamanan dan ketertiban area TPT;
- 2) menjaga kesopanan pada saat menanyakan keperluan Wajib Pajak dan/atau tamu;
- 3) tidak diperkenankan memberikan pelayanan yang bersifat teknis perpajakan;
- 4) memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
- 5) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai satpam.

d. Petugas Kebersihan(*Cleaning Service*)

Petugas kebersihan adalah petugas yang menjamin kebersihan dan kenyamanan di area TPT termasuk toilet untuk Wajib Pajak.

Petugas kebersihan memiliki tanggung jawab:

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

B. Persyaratan Umum

No.	Jenis Petugas	Persyaratan Umum
1	Koordinator Harian	<p>a. pegawai KPP yang ditunjuk secara bergiliran oleh kepala KPP.</p> <p>b. memiliki keterampilan memimpin, mampu bekerjasama dengan tim, memiliki hubungan personal yang baik, dan memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi atas pekerjaan petugas TPT.</p> <p>c. memiliki kompetensi yang dipersyaratkan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-</p>

		01/PJ/2015 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pejabat Eselon IV Dan Pelaksana di Lingkungan DJP.
2	Petugas Loker TPT	<ul style="list-style-type: none">a. pendidikan minimal D1 pajak.b. diutamakan berusia antara 20-45 tahun .c. memiliki minat sebagai petugas loket TPT.d. berkepribadian ramah, sopan dan dapat mengelola pengaduan (<i>handling complaint</i>).e. berpenampilan bersih, rapi dan menarik.f. memiliki kompetensi yang dipersyaratkan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-01/PJ/2015 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pejabat Eselon IV dan Pelaksana di Lingkungan DJP.
3	Petugas <i>Help Desk</i>	<ul style="list-style-type: none">a. memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.b. memiliki pengetahuan perpajakan yang baik.c. bersikap dan perilaku yang baik.d. memiliki kompetensi yang dipersyaratkan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-01/PJ/2015 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pejabat Eselon IV dan Pelaksana di Lingkungan DJP.
4	Pengarah Layanan*	<ul style="list-style-type: none">a. non pegawai Direktorat Jenderal Pajak.b. pendidikan minimal SMA atau sederajat.c. memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.d. bersikap dan perilaku yang baik. <p>*pengarah layanan dapat dirangkap oleh satpam.</p>
5	Resepsionis*	<ul style="list-style-type: none">a. non pegawai Direktorat Jenderal Pajak.b. pendidikan minimal SMA atau sederajat.c. memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.d. bersikap dan perilaku yang baik.e. mampu mengoperasikan komputer. <p>*resepsionis dapat dirangkap oleh satpam.</p>
6	Petugas Keamanan TPT	sesuai dengan kontrak perjanjian kerja dengan mempertimbangkan kriteria: <ul style="list-style-type: none">a. non pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

		<p>b. pendidikan minimal SMA atau sederajat.</p> <p>c. tinggi badan minimal 165 cm untuk pria dan 160 cm untuk wanita.</p> <p>d. usia minimal 20 tahun dan maksimal 50 tahun, diutamakan berusia 35 tahun ke bawah.</p> <p>e. memiliki sikap jujur, ramah, sopan santun, lugas, <i>nondiskriminatif</i>, simpatik, diplomatis dan memiliki kemampuan berkomunikasi untuk menjaga martabat dan wibawa Direktorat Jenderal Pajak.</p>
7	Petugas Kebersihan TPT	<p>sesuai dengan kontrak perjanjian kerja dengan mempertimbangkan kriteria:</p> <p>a. pendidikan minimal SMP atau sederajat.</p> <p>b. usia minimal 20 tahun dan maksimal 50 tahun.</p> <p>c. memiliki sikap rajin, cepat, tanggap, dan cekatan dalam menjaga kebersihan area TPT.</p>

C. Alokasi Petugas

1. Wewenang

- a. Kepala Seksi Pelayanan memiliki wewenang untuk mengalokasikan petugas pada masing-masing Locket untuk menjamin pemberian layanan yang cepat, tepat, dan pasti.

Contoh: pegawai yang khusus melayani permohonan pendaftaran NPWP/PKP yang berada di Locket Layanan PKP/NPWP dan pegawai yang khusus melayani di Locket Penerimaan SPT/ Surat Lainnya.

- b. Dalam kondisi tertentu, Kepala Seksi Pelayanan dapat menunjuk pegawai Seksi Pelayanan lainnya untuk bertugas di suatu locket apabila petugas sebagaimana yang dimaksud pada huruf a tidak dapat melaksanakan tugas.

2. Kebutuhan Jumlah Petugas.

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

No.	Jenis Petugas	Lokasi Bertugas	Jumlah
1)	Koordinator Harian	area TPT	1 orang
2)	Petugas Locket TPT	area Locket TPT, meliputi:	minimal 2 orang terdiri: minimal 1 orang
		a) Locket Surat/Permohonan	
		b) Locket NPWP/PKP	minimal 1 orang
3)	Petugas <i>Help Desk</i>	area <i>Help Desk</i>	minimal 1 orang
4)	Pengarah Layanan**	setelah pintu masuk TPT	1 orang

5)	Resepsionis**	meja Resepsionis	minimal 1 orang
6)	Petugas Keamanan	Pintu masuk KPP	minimal 1 orang
7)	Petugas Kebersihan	area TPT	minimal 1 orang

**Dapat dirangkap oleh Satpam

- b. Dalam hal terjadi peningkatan permintaan pelayanan (*peak session*), Kepala Seksi Pelayanan bersama Kepala SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal dan kepala seksi terkait lainnya harus mengoordinasikan tindakan antisipasi untuk menjamin terlaksananya pelayanan dengan baik, antara lain:
- 1) Menambah petugas di *Help Desk* dan loket TPT;
 - 2) Membagi penugasan dalam dua atau beberapa *shift*;
 - 3) Menambah jumlah komputer, printer dan sarana pendukung layanan lainnya seperti menambah jumlah meja dan kursi di luar area TPT.

LAMPIRAN III
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 27/PJ/2016 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

STANDAR FASILITAS

A. Standar Pengaturan Fasilitas di Area TPT

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

1. Pencahayaan

- a. pencahayaan perlu diatur sedemikian rupa agar petugas dapat bekerja dengan nyaman dan tidak merusak mata;
- b. setiap lampu yang rusak harus segera diganti.

2. Sirkulasi udara

Pengaturan sirkulasi udara di ruangan TPT harus memenuhi standar kesehatan lingkungan kerja, dengan pengaturan sebagai berikut:

- a. suhu ruangan diatur antara 18 – 28 °C
- b. kelembaban ruangan diatur 40% - 60%

3. Instalasi listrik

Instalasi listrik harus diatur sedemikian rupa agar tidak membahayakan (tersandung, terinjak, maupun tersengat listrik) petugas maupun Wajib Pajak dan/atau masyarakat, dilakukan dengan cara:

- a. memberi penutup pada instalasi yang terbuka dan membuat sistem *grounding*.
- b. menata kabel listrik agar tidak mengganggu aktivitas di TPT dan terlihat rapi.

4. Kebutuhan kaum difabel dan/atau lanjut usia

Fasilitas untuk kaum difabel dan/atau lanjut usia diatur sedemikian rupa, dilakukan antara lain:

- a. membuat pengaman pada tepi anak tangga untuk menghindari risiko kecelakaan karena licin;
- b. membuat pegangan (*railing*):
 - 1) pada sisi kanan dan/atau kiri tangga;
 - 2) di samping kloset dalam kamar kecil (*toilet*).

B. Standar Fasilitas yang Tersedia di Area TPT

No.	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loker TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area lainnya
1	Sistem Antrean	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesin antrean yang terintegrasi dengan televisi dan dilengkapi dengan pengeras suara serta <i>display</i> nomor antrean. ▪ Mesin antrean digunakan untuk mencetak nomor antrean untuk layanan di <i>Help Desk</i> dan loket TPT. 	√	√	√	-	√
2	Meja dan Kursi Resepsionis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berfungsi sebagai tempat penerimaan tamu yang memiliki keperluan ke <i>back office</i> yang dilengkapi dengan sistem register tamu (dapat berupa buku atau aplikasi penerima tamu dan tempat penyimpan kartu identitas tamu). ▪ Dapat dilengkapi dengan <i>webcam</i> untuk mengidentifikasi Wajib Pajak/tamu yang akan menuju ke <i>back office</i>. 	-	-	-	-	√
3	Kursi tunggu Wajib Pajak dan/atau Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah disesuaikan dengan luas area TPT. ▪ Dapat ditambahkan kursi dengan tanda khusus untuk kaum difabel, orang lanjut usia dan wanita hamil 	√	-	-	-	-
4	Papan Pengumuman	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diisi dengan informasi perpajakan terbaru antara lain: pengumuman surat paksa yang tidak dapat disampaikan ke WP, pencabutan PKP, gangguan teknis, dan lain-lain). 	√	-	-	-	-

5	Papan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi “BUKA” atau “TUTUP” pada pintu/akses utama TPT. ▪ Berisi informasi tertentu seperti jadwal pelayanan TPT, informasi jenis pelayanan dan prosedur pelayanan, informasi larangan merokok. 	√	-	-	-	-
6	Papan Petunjuk	Berisi petunjuk arah/ ruangan tertentu seperti petunjuk arah toilet, musholla, direktori, dan lain-lain yang ditempatkan di tempat yang mudah dilihat oleh Wajib Pajak dan/atau masyarakat.	√	√	√	√	√
7	Visi dan Misi DJP	Berisi Visi dan Misi DJP yang terbaru.	√	-	-	-	-
8	Visi dan Misi, Moto, dan Janji Pelayanan KPP.	Berisi Visi dan Misi, Moto, dan Janji Pelayanan dari KPP tersebut.	√	-	-	-	-
9	Nilai-nilai Kementerian Keuangan.	Berisi Nilai-nilai Kementerian Keuangan yang terbaru.	√	-	-	-	-
10	Layanan Unggulan	Berisi Layanan-layanan Unggulan DJP beserta waktu penyelesaian.	√	-	-	-	-
11	Maklumat Pelayanan	Berisi pernyataan kesanggupan pemberian layanan sesuai yang diatur dalam UU Pelayanan Publik .	√	-	-	-	-
12	<i>Fixed banner</i>	Berisi informasi perpajakan terbaru seperti informasi layanan perpajakan dan saluran resmi pengaduan.	√	-	-	-	-
13	Kotak Kritik dan Saran	Dilengkapi dengan alat tulis dan kertas.	√	-	-	-	-
14	Tempat sampah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat sampah tertutup. ▪ Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan. 	√	√	√	√	√
15	Tempat Koran dan/atau Majalah	Diisi dengan koran atau majalah edisi terbaru.	√	-	-	-	-
16	Alat Pengatur Suhu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan. ▪ Suhu ruangan disesuaikan dengan kondisi setempat yaitu 18-28°C. 	√	√	√	√	√

17	Jam dinding	Ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat.	√	-	-	√	-
18	Air minum	Selalu tersedia untuk Wajib Pajak.	√	-	-	-	-
19	Televisi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ditempatkan dengan memperhatikan jarak pandang dan area pandang mata normal dari ruang tunggu paling belakang. ▪ Menayangkan informasi antara lain <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nomor Antrean ✓ Nomor Loker ✓ Video Informasi Perpajakan (Tutorial, Iklan Layanan Masyarakat, atau informasi lain yang diperlukan) 	√	-	-	-	-
20	<i>Closed Circuit Television (CCTV)</i>	Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan.	√	√	√	√	√
21	<i>Toilet</i>	Harus selalu dalam keadaan bersih dan wangi.	-	-	-	-	√
22	Fasilitas untuk Kaum Difabel	Disesuaikan dengan kebutuhan.	√	√	√	√	√
23	Bunga dan Tanaman	Penempatan bertujuan untuk menambah keindahan ruangan TPT.	√	√	√	√	√
24	Tempat Pengisian Daya Telepon Seluler (<i>charger station</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disediakan untuk semua tipe telepon seluler. ▪ Dilengkapi dengan <i>signage</i> petunjuk "<i>Charger Station</i>" serta peringatan agar jangan meninggalkan telepon genggam saat menggunakan <i>charger station</i>. 	√	-	-	-	-
25	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	Ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat dan terjangkau.	-	-	-	-	√
26	<i>Wireless Fidelity (Wifi)</i>	Peralatan untuk <i>wifi</i> tidak boleh disambungkan ke UPS KPP.	√	√	-	√	-
27	<i>Running Text Display</i>	Berisi informasi perpajakan terkini.	-	√	-	-	-
28	Pengharum Ruangan	Pemakaian bertujuan untuk menghilangkan bau tidak sedap dan menambah kenyamanan ruangan.	√	√	√	√	√
29	Identitas KPP	Tulisan "Kantor Pelayanan Pajak XXX" dan logo yang ditempatkan pada tempat yang	-	√	-	-	-

		mudah terlihat.					
30	Meja Loker TPT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meja dengan model petugas melayani dalam posisi duduk. ▪ Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan, meliputi: loket NPWP/PKP, loket penerimaan SPT/surat lainnya, loket lainnya. 	-	√	-	-	-
31	Kursi Petugas Loker TPT	Jumlah kursi disesuaikan dengan kebutuhan.	-	√	-	-	-
32	Kursi WP pada Loker TPT	Jumlah kursi disesuaikan dengan kebutuhan.	-	√	-	-	-
33	Papan Nama Petugas	Mencantumkan nama pegawai (satu kata) yang sedang bertugas.	-	√	√	-	-
34	Komputer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spesifikasi teknis komputer yang mendukung sistem dan aplikasi perpajakan. ▪ Diutamakan jenis dan ukuran monitor sama. 	-	√	√	√	-
35	Printer	Spesifikasi teknis mendukung sistem dan aplikasi perpajakan.	-	√	√	√	-
36	<i>Display</i> Nomor Loker dan Nama Loker	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terbaca dengan jelas oleh pengguna layanan atau WP. ▪ Terintegrasi dengan sistem antrean untuk loket NPWP/PKP dan loket SPT/Surat lainnya. 	-	√	√	-	-
37	Media Penilaian Kepuasan Layanan Petugas Loker TPT dan <i>Help Desk</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konten penilaian kepuasan layanan meliputi pilihan PUAS dan TIDAK PUAS. ▪ Media penilaian kepuasan disediakan di setiap petugas loket TPT dan <i>Help Desk</i>. 	-	√	√	-	-
38	Tempat Permen dan Permen	Tersedia pada setiap meja pelayanan di loket TPT dan selalu terisi.	-	√	√	-	-
39	Alat Tulis Kantor	ATK disediakan di setiap meja petugas loket TPT.	-	√	√	√	-
40	Pesawat Telepon Internal	Untuk sarana komunikasi petugas loket TPT, <i>Help Desk</i> dan resepsionis dan/atau pengarah layanan dengan pegawai pada seksi lain.	√	√	√	-	√

41	Tempat Dokumen SPT dan Surat Lainnya	Disediakan untuk setiap loket.	-	√	-	-	-
42	Lemari Dokumen	Tempat untuk menyimpan dokumen perpajakan.	-	√	√	-	-
43	Kalender Meja	Disediakan di setiap meja petugas loket TPT.	-	√	-	-	-
44	Meja Petugas <i>Help Desk</i>	Meja dengan model petugas melayani dalam posisi duduk.	-	-	√	-	-
45	Kursi Petugas <i>Help Desk</i>	Jumlah kursi disesuaikan dengan kebutuhan.	-	-	√	-	-
46	Kursi Wajib Pajak	Penempatan memperhatikan posisi Wajib Pajak agar dapat berinteraksi secara nyaman dengan petugas <i>Help Desk</i> .	-	-	√	-	-
47	Tempat Brosur/ <i>Leaflet</i>	Ditempatkan di meja <i>Help Desk</i> untuk menempatkan brosur/ <i>leaflet</i> tentang informasi terbaru perpajakan.	-	-	√	-	-
48	Meja dan Kursi Pengguna (Wajib Pajak dan/atau masyarakat) Layanan Mandiri	Ditempatkan untuk memudahkan pengguna menggunakan fasilitas Layanan Mandiri tertentu (misalnya untuk mengisi formulir dan/atau menggunakan komputer dan printer).	-	-	-	√	-
49	Lemari Formulir	Lemari untuk menempatkan formulir, surat permohonan dan brosur/ <i>leaflet</i> .	-	-	-	√	-

LAMPIRAN IV
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 27/PJ/2016 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

STANDAR PENGAWASAN

A. Kegiatan Pengawasan

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

Tanggung jawab dari pihak-pihak terkait dalam kegiatan pengawasan ini antara lain:

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Kepala KPP bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap terselenggaranya standar pelayanan di TPT, dengan memberikan kewenangan kepada:

- a. Kepala Seksi Pelayanan untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap pengelolaan pelayanan pada TPT.
- b. Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap fasilitas dan kesesuaian proses bisnis pada TPT.
- c. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap kelancaran sistem informasi pada TPT.
- d. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan *Help Desk* pada TPT.

2. Kantor Wilayah DJP (Kanwil DJP)

Kepala Kanwil DJP bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pada TPT di seluruh KPP dalam wilayah kerjanya dan menindaklanjuti hasil pengawasan, dengan memberikan kewenangan kepada:

- a. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat untuk bertanggung jawab memastikan penerapan standar pelayanan pada TPT di seluruh KPP dalam wilayah kerja Kanwil DJP.
- b. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan pada TPT di seluruh KPP dalam wilayah kerja Kanwil DJP.

3. Kantor Pusat DJP

Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) bertanggung jawab untuk melakukan proses pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan pada TPT di seluruh KPP dan menindaklanjuti hasil pengawasan.

B. Tata Cara Pengawasan

1. Kantor Pelayanan Pajak.

Pengawasan terhadap aspek pelayanan di KPP dilakukan sebagai berikut:

- a. Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi melakukan pengawasan atas hal-hal yang diatur dalam Lampiran I, II, dan III Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini. Pengawasan dilakukan dengan cara :
 - 1) Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung ke aspek pelayanan dan menuangkan ke dalam lembar observasi;
 - 2) Verifikasi data dan/atau dokumen pendukung, yaitu mencocokkan dokumen pengamatan aspek pelayanan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan
 - 3) Metode pengawasan lainnya.
- b. Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menyampaikan hasil pengawasan kepada Kepala KPP.
- c. Kepala KPP menindaklanjuti hasil pengawasan.
- d. Dalam hal ditemukan ketidaksesuaian antara hasil pengawasan dengan standar pelayanan, Kepala KPP membuat kebijakan untuk mengatasi permasalahan tersebut.
- e. Dalam hal Kepala KPP tidak dapat mengatasi permasalahan sebagaimana dalam huruf d, maka Kepala KPP dapat membuat laporan kepada Kepala Kanwil DJP.

2. Kantor Wilayah DJP

Kanwil DJP melakukan pengawasan atas penerapan standar pelayanan dengan tata cara sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) menetapkan jadwal pelaksanaan monitoring penerapan standar pelayanan di TPT pada seluruh KPP dalam wilayah kerja Kanwil DJP.
- b. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi bertanggungjawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan monitoring sekaligus melakukan verifikasi atas laporan permasalahan yang disampaikan oleh KPP sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf d. Monitoring dilakukan dengan cara:
 - 1) terjadwal minimal satu kali dalam setiap semester;
 - 2) tidak terjadwal berupa inspeksi mendadak, dengan mendatangi KPP untuk memperoleh informasi tentang aspek pelayanan;
 - 3) Evaluasi penerapan standar pelayanan seluruh KPP;
 - 4) Menggunakan metode pengawasan lainnya.
- c. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi menyampaikan hasil monitoring kepada Kepala Bidang P2Humas.

- d. Kepala Bidang P2Humas menindaklanjuti hasil monitoring dalam bentuk konsep laporan standar pelayanan pada TPT di KPP.
- e. Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan, Kepala Kanwil DJP menginventarisir KPP yang belum memenuhi standar pelayanan dan membuat kebijakan untuk pemenuhan standar pelayanan.
- f. Kepala Kantor Wilayah DJP menyampaikan laporan standar pelayanan pada TPT di KPP kepada Direktur P2Humas. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaporan diatur dengan Surat Direktur P2Humas.

3. Kantor Pusat DJP

Kantor Pusat DJP melakukan kompilasi dan tindak lanjut atas laporan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Kanwil DJP.

C. Sanksi

Dalam hal terdapat unit kerja DJP yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

LAMPIRAN V
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 27/PJ/2016 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAKXXX
NOMOR :KEP- /WPJ.XX/KP.XX/XXX

TENTANG

PENUNJUKAN KOORDINATOR HARIAN DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU
KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan terhadap Wajib Pajak di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX;
- b. bahwa dalam rangka membantu tugas dan fungsi Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak XXX;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX tentang Penunjukan Koordinator Harian di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-XX/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PENUNJUKAN KOORDINATOR HARIAN DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX
- PERTAMA : Menunjuk (nama pegawai)/NIP (NIP pegawai) Pangkat/Golongan (pangkat pegawai) Jabatan (jabatan pegawai) sebagai Koordinator Harian di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX. (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian hanya satu orang)
atau
Menunjuk pegawai sebagaimana tersebut dalam lampiran sebagai Koordinator Harian di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor

- Pelayanan Pajak XXX. (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian lebih dari satu orang)
- KEDUA : Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama tersebut diatas, pelaksana yang ditunjuk wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini berlaku sejak tanggal (hari bulan tahun) dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada :

1. Kepala Kantor Wilayah DJP XXX
2. Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal; dan
3. Para Kepala Seksi di KPP XXX.

Petikan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di XXX
Pada tanggal
Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ...

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN
PAJAK XXX NOMOR: KEP-
/WPJ.XX/KP.XX/XXXX TENTANG
PENUNJUKAN KOORDINATOR HARIAN DI
TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR
PELAYANAN PAJAK XXX

DAFTAR NAMA PEGAWAI YANG DITUNJUK SEBAGAI
KOORDINATOR HARIAN TPT

No	Nama Pegawai	NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan	Jadwal/Periode
1.					
2.					
3.					
dst.					

Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ...

LAMPIRAN VI
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 27/PJ/201x TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAKXXX
NOMOR :KEP- /WPJ.XX/KP.XX/XXXX

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS *HELP DESK* DI TPT
KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan terhadap Wajib Pajak di area *Help Desk* di Kantor Pelayanan Pajak XXX;
 - b. bahwa dalam rangka membantu tugas dan fungsi Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I Kantor Pelayanan Pajak XXX;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX tentang Penunjukan Petugas *Help Desk* di Kantor Pelayanan Pajak XXX;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-XX/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PENUNJUKAN PETUGAS *HELP DESK* DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX
- PERTAMA : Menunjuk (nama pegawai)./NIP (NIP pegawai) Pangkat/Golongan (pangkat pegawai) Jabatan (jabatan pegawai) sebagai Petugas *Help Desk* di TPT Kantor Pelayanan Pajak XXX. (Jika yang ditunjuk

sebagai koordinator harian hanya satu orang)

atau

Menunjuk pegawai sebagaimana tersebut dalam lampiran sebagai Petugas *Help Desk* di TPT Kantor Pelayanan Pajak XXX. (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian lebih dari satu orang)

KEDUA : Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama tersebut diatas, pelaksana yang ditunjuk wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini berlaku sejak tanggal (hari bulan tahun) dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Salinan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada :

1. Kepala Kantor Wilayah DJP XXX
2. Kepala SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal; dan
3. Para Kepala Seksi di KPP XXX.

Petikan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di XXX

Pada tanggal

Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)

NIP ...

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN
PAJAK XXX NOMOR : KEP-
/WPJ.XX/KP.XX/2016 TENTANG
PENUNJUKAN PETUGAS *HELP DESK* DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

DAFTAR NAMA PEGAWAI YANG DITUNJUK SEBAGAI
PETUGAS *HELP DESK* TPT

No	Nama Pegawai	NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan	Jadwal/Periode
1.					
2.					
3.					
dst.					

Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ...

LAMPIRAN VII
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 27/PJ/2016 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

**Contoh Format Pengumuman Tertulis Tentang Gangguan Teknis
Pasal 3 ayat (4) huruf a angka 2**

Logo dan kop surat

**PENGUMUMAN
NOMOR PENG-.../.../...**

**TENTANG
GANGGUAN TEKNIS**

Sehubungan dengan adanya pemberitahuan dari PT Telekomunikasi Indonesia tanggal/bulan/tahun XXX tentang putusnya kabel jaringan telekomunikasi, untuk sementara waktu pelayanan penerimaan SPT Masa dan surat lainnya tidak dapat dilaksanakan melalui saluran elektronik yaitu DJP *Online* dan Penyedia Layanan SPT Elektronik mulai tanggal/bulan/tahun XXX sampai dengan tanggal/bulan/tahun XXX. Pelayanan diperkirakan dapat kembali normal pada tanggal/bulan/tahun XXX. Namun dalam rangka memberikan pelayanan, kami tetap menerima SPT Masa/Surat Lainnya secara manual.

Pengumuman ini hendaknya disebarluaskan.

XXXXXX, tanggal XXXXX¹
Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

XXXXXXXXXXXXX²
NIP XXXXXXXX³

1. Diisi nama kota, dan tanggal diumumkan adanya gangguan teknis
2. Diisi Nama Kepala KPP
3. Diisi NIP Kepala KPP

**Contoh Format Pengumuman Tertulis Tentang Gangguan Teknis
Pasal 3 ayat (4) huruf a angka 3**

Logo dan kop surat

**PENGUMUMAN
NOMOR PENG-.../.../...**

**TENTANG
GANGGUAN TEKNIS**

Sehubungan dengan kegiatan migrasi database, sistem layanan online DJP sementara tidak dapat diakses mulai hari XXX, tanggal XXX pukul XXX. Layanan online tersebut dapat diakses kembali pada hari XXX, tanggal XXX pada pukul XXX.

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.

XXXXX, tanggal XXXXX¹
Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

XXXXXXXXXXXX²
NIP XXXXXXX³

1. Diisi nama kota, dan tanggal diumumkan adanya gangguan teknis
2. Diisi Nama Kepala KPP
3. Diisi NIP Kepala KPP