

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-378/PJ/2013
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK

DAFTAR STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Permohonan Legalisasi Dokumen Wajib Pajak Berupa Surat Keterangan Domisili (SKD)
2	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Fiskal Wajib Pajak Non Bursa
3	Pelayanan Permohonan Pemindahbukuan (Pbk)
4	Pelayanan Permohonan Pencetakan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SSPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perkebunan Perhutanan dan Pertambangan (P3)

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd,

A. FUAD RAHMANY

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-378/PJ/2013
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN LEGALISASI DOKUMEN WAJIB PAJAK
BERUPA SURAT KETERANGAN DOMISILI (SKD)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012. b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1555/KM.1/2011 tanggal 29 Desember 2011 tentang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
2	Persyaratan pelayanan	a. Surat Permintaan Legalisasi Dokumen. b. Dokumen yang akan dilegalisasi berupa Surat Keterangan Domisili.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Wajib Pajak mengajukan permohonan legalisasi dokumen perpajakan atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) menyampaikan permohonan legalisasi dokumen dari Wajib Pajak. b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu melakukan: 1) menerima dan meneliti surat permohonan serta dokumen kelengkapannya apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila surat permohonan dan persyaratannya belum lengkap, diimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya; 2) mencetak BPS dan LPAD. BPS diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD digabungkan dengan surat permohonan serta dokumen kelengkapannya; 3) meneruskan surat permohonan serta dokumen kelengkapannya ke Seksi Pelayanan. c. Pelaksana Seksi Pelayanan melakukan: 1) menerima dan meneliti surat permohonan serta dokumen kelengkapannya apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (a) meneliti apakah permohonan tersebut ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan atau Kepala Seksi lain. Dalam hal wajib pajak menyertakan dokumen asli atau dokumen asli ada di arsip Seksi Pelayanan, misalnya SPT, pelaksana memberikan dokumen kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk menandatangani legalisasi dokumen. (b) Dalam hal wajib pajak tidak menyertakan dokumen asli dan dokumen yang akan dilegalisir tersebut dikeluarkan oleh seksi lain atau dokumen asli tersebut tidak diarsipkan di Seksi Pelayanan maka pelaksana seksi pelayanan meneruskan dokumen tersebut untuk ditandatangani oleh Kepala Seksi terkait. d. Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi terkait menerima dokumen dari pelaksana Seksi Pelayanan kemudian meneliti apakah ditentukan secara khusus bahwa yang menandatangani adalah Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Bila dokumen sesuai ketentuan harus ditandatangani oleh Kepala Kantor maka Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi terkait meneruskan dokumen tersebut ke Kepala Kantor. e. Kepala Kantor/Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi terkait menyetujui dan memberikan legalisasi kemudian mengembalikan dokumen yang dilegalisasi kepada Kepala Seksi Pelayanan/Pelaksana Seksi Pelayanan. f. Kepala Seksi Pelayanan menugaskan pelaksana Seksi Pelayanan untuk menatausahakan (SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak) dan menyampaikan dokumen yang telah dilegalisasi kepada Wajib Pajak (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP). Dalam hal dokumen yang dilegalisir berasal dari KP2KP, pelaksana Seksi Pelayanan dapat memberikannya langsung kepada Wajib Pajak apabila diminta oleh Wajib Pajak. Bila tidak diminta oleh Wajib Pajak, pelaksana Seksi Pelayanan mengembalikan dokumen yang telah dilegalisir kepada KP2KP. g. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (hari) kerja sejak dokumen diterima secara lengkap dari WP atau dari KP2KP (kecuali untuk legalisasi yang diatur dalam ketentuan tersendiri, jangka waktu mengikuti ketentuan dimaksud).
5	Biaya/tarif	Tidak ada.
6	Produk pelayanan	Dokumen yang telah dilegalisasi.
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, stempel legalisasi, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum dan halaman parkir.
8	Kompetensi pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN), memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).
9	Pengawasan internal	Kepala KPP, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kring Pajak 500200.
11	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang.

12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Indeks Kinerja Utama (IKU), Nilai Perilaku.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd,

A. FUAD RAHMANY

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-378/PJ/2013
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN FISKAL
WAJIB PAJAK NON BURSA

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar hukum	a. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-447/PJ./2001 tanggal 9 Juli 2001 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal s.t.d.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-69/PJ./2007. b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-17/PJ./2007 tanggal 9 April 2007 tentang Penyampaian Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-69/PJ./2007 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-447/PJ./2001 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal dan Pencabutan atas Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-33/PJ.4/2001 tentang Surat Keterangan Fiskal.
2	Persyaratan pelayanan	Surat Permintaan Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Wajib Pajak mengajukan permintaan Surat Keterangan Fiskal kepada Kantor Pelayanan Pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). b. Petugas TPT menerima permintaan Surat Keterangan Fiskal kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permintaan belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas permintaan sudah lengkap, petugas TPT mencetak BPS dan LPAD. BPS diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD digabungkan dengan berkas permintaan kemudian diteruskan kepada <i>Account Representative</i> . c. <i>Account Representative</i> membuat surat permintaan data tunggakan pajak kepada Kepala Seksi Penagihan, kemudian menyampaikannya kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. d. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menyetujui dan menandatangani surat permintaan data tunggakan pajak, kemudian menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan. e. Kepala Seksi Penagihan menerima surat permintaan data tunggakan pajak dan memberikan surat jawaban data tunggakan pajak (SOP Tata Cara Menjawab Konfirmasi Data Tunggakan Wajib Pajak). f. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menerima surat jawaban data tunggakan pajak dan mendisposisikannya kepada <i>Account Representative</i> . g. <i>Account Representative</i> melakukan penelitian, menyusun dan menandatangani laporan penelitian dan membuat konsep Surat Keterangan Fiskal/Surat Penolakan Pemberian Surat Keterangan Fiskal, kemudian menyampaikannya kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. h. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti dan menandatangani laporan penelitian serta memaraf konsep Surat Keterangan Fiskal/Surat Penolakan Pemberian Surat Keterangan Fiskal dan menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak. i. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menyetujui dan menandatangani laporan penelitian dan Surat Keterangan Fiskal/Surat Penolakan Pemberian Surat Keterangan Fiskal kemudian meneruskannya kepada <i>Account Representative</i> . j. <i>Account Representative</i> menatausahakan dan menyampaikan Surat Keterangan Fiskal/Surat Penolakan Pemberian Surat Keterangan Fiskal ke Subbagian Umum untuk dikirimkan kepada Wajib Pajak dengan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP. k. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama sepuluh hari kerja sejak surat permohonan diterima secara lengkap.
5	Biaya/tarif	Tidak ada.
6	Produk pelayanan	Surat Keterangan Fiskal.
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi, aplikasi SIDJP, aplikasi PPDDP, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
8	Kompetensi pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN), memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).
9	Pengawasan internal	Kepala KPP, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kring Pajak 500200.
11	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang.
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diberikan pelayanan semaksimal mungkin.

14	Evaluasi kinerja pelaksana	Indeks Kinerja Utama (IKU), Nilai Perilaku.
----	----------------------------	---

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,
ttd,
A. FUAD RAHMANY

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-378/PJ/2013
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMINDAHBUKUAN (Pbk)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar hukum	a. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 88/KMK.04/1991 tanggal 24 Januari 1991 tentang Tata Cara Pembayaran Pajak Melalui Pemindahbukuan. b. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-965/PJ.9/1991 tanggal 17 Oktober 1991 tentang Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pembayaran Pajak Melalui Pemindahbukuan. c. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-522/PJ./2002 tanggal 16 Desember 2002 tentang Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pemindahbukuan atas Kekeliruan Pembayaran Pajak Penghasilan dalam Mata Uang Dollar Amerika Serikat. d. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-26/PJ.9/1991 tanggal 25 Oktober 1991 tentang Petunjuk Teknis Pemindahbukuan (Pbk).
2	Persyaratan pelayanan	a. Surat permohonan pemindahbukuan. b. Surat pengantar permohonan pemindahbukuan dari KPP lain.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Wajib Pajak mengajukan permohonan pemindahbukuan ke kantor pelayanan pajak melalui Tempat Pelayanan Terpadu karena salah atau kurang jelas mengisi Surat Setoran Pajak atau untuk pemecahan setoran pajak atau untuk tujuan lain. Permohonan pemindahbukuan dapat juga berasal dari kantor pelayanan pajak lain tempat Wajib Pajak terdaftar yang meneruskan permohonan tersebut apabila telah terjadi kesalahan pencantuman kode KPP pada NPWP atau kode cabang pada SSP (diterima dengan SOP Tata Cara Penerimaan Dokumen di KPP). b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima surat permohonan pemindahbukuan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya sesuai dengan ketentuan. Dalam hal surat permohonan beserta persyaratannya belum lengkap, diimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal surat permohonan beserta persyaratannya sudah lengkap, petugas TPT mencetak BPS dan LPAD. BPS diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD digabungkan dengan surat permohonan beserta kelengkapannya. Petugas TPT kemudian merekam surat permohonan dan meneruskan surat permohonan beserta kelengkapannya ke <i>Account Representative</i> . c. Pemindahbukuan juga dapat dikarenakan adanya kelebihan pembayaran pajak atau adanya pemberian bunga kepada Wajib Pajak (SPMKP) atau dari SOP Tata Cara Penerbitan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB). d. <i>Account Representative</i> melakukan perekaman data pemindahbukuan serta membuat konsep bukti pemindahbukuan dan uraian penelitian pemindahbukuan untuk disampaikan ke Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. e. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi meneliti dan memberikan persetujuan dengan menandatangani uraian penelitian pemindahbukuan. f. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memberikan persetujuan dengan menandatangani uraian penelitian pemindahbukuan. g. Kepala Seksi Pelayanan menugaskan pelaksana Seksi Pelayanan untuk mencetak konsep bukti pemindahbukuan. h. Pelaksana Seksi Pelayanan melakukan pencetakan konsep bukti pemindahbukuan. i. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan memaraf konsep bukti pemindahbukuan kemudian menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak. j. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menyetujui dan menandatangani bukti pemindahbukuan. k. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi menandatangani dan membubuhkan cap pada SSP lembar 1 (satu). l. Bukti pemindahbukuan ditatausahakan di Seksi Pelayanan (SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak) dan disampaikan melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP) ke Wajib Pajak atau ke KPP yang meneruskan permohonan untuk kemudian disampaikan ke Wajib Pajak. m. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Produk pelayanan	Bukti pemindahbukuan.
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi, aplikasi Modul Penerimaan Negara (MPN), aplikasi SIDJP, aplikasi PPDDP, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
8	Kompetensi pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN), memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).
9	Pengawasan internal	Kepala KPP, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kring Pajak 500200.
11	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang.
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Indeks Kinerja Utama (IKU), Nilai Perilaku.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd,

A. FUAD RAHMANY

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-378/PJ/2013
TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK

PELAYANAN PERMOHONAN PENCETAKAN SALINAN SURAT
PEMBERITAHUAN PAJAK TERHUTANG (SPPT) PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(PBB) SEKTOR PERKEBUNAN PERHUTANAN DAN PERTAMBANGAN (P3)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar hukum	a. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ.6/1994 tanggal 15 April 1994 tentang Pelayanan Satu Tempat. b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-9/PJ/2009 tanggal 20 Januari 2009 tentang Penegasan Penerbitan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). c. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-25/PJ/2010 tanggal 01 Maret 2010 tentang Penandatanganan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan.
2	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Wajib Pajak mengajukan permohonan pencetakan salinan SPPT PBB ke Kantor Pelayanan Pajak. b. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima permohonan pencetakan salinan SPPT PBB kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permohonan Pencetakan Salinan SPPT PBB belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas permohonan Pencetakan Salinan SPPT PBB sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan pencetakan salinan SPPT PBB. Kemudian merekam dan meneruskan berkas permohonan pencetakan salinan SPPT PBB kepada Kepala Seksi Pelayanan. c. Kepala Seksi Pelayanan meneliti berkas permohonan pencetakan salinan SPPT PBB dan menugaskan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan untuk mencetak salinan SPPT PBB. d. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak salinan SPPT PBB, kemudian menyampaikan kepada Kepala Seksi Pelayanan. e. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan memaraf salinan SPPT PBB. Untuk salinan SPPT PBB yang menggunakan tanda tangan basah Kepala Kantor maka mengikuti prosedur huruf f, dan untuk salinan SPPT yang menggunakan cap tanda tangan mengikuti prosedur huruf g, dan untuk salinan SPPT yang menggunakan cetakan tanda tangan mengikuti prosedur huruf h. f. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani salinan SPPT PBB, selanjutnya mengikuti prosedur nomor 8. g. Pelaksana Seksi Pelayanan memberikan cap tanda tangan pada salinan SPPT PBB. h. Pelaksana Seksi Pelayanan menyampaikan Salinan SPPT PBB menggunakan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP. i. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Produk pelayanan	Salinan SPPT PBB.
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, mesin fax, mesin fotokopi, aplikasi SISMIOP, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
8	Kompetensi pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN, PBB), memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).
9	Pengawasan internal	Kepala KPP, Kepala Seksi Pelayanan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kring Pajak 500200.
11	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang.
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Diberikan pelayanan semaksimal mungkin.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Indeks Kinerja Utama (IKU), Nilai Perilaku.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd,

A. FUAD RAHMANY