Lampiran I
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-65/PJ/2010
Tanggal : 18 Mei 2010

PEDOMAN PENILAIAN LOMBA PELAYANAN

1. Aspek-aspek yang menjadi obyek penilaian mencakup komponen dan kriteria penilaian, sebagai berikut :

a. Visi, misi dan motto pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang sejalan dengan dan mendukung tercapainya Visi dan Misi DJP. Visi, misi dan motto pelayanan juga harus memotivasi pegawai serta disosialisasikan dengan baik dan sesuai dengan janji pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Apakah ada visi, misi dan motto pelayanan yang sejalan dan mendukung visi dan misi DJP?
2) Bagaimana visi, misi dan motto tersebut disusun?
3) Apakah visi, misi dan motto yang ada menimbulkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan?
4) Apakah visi, misi dan motto pelayanan disosialisasikan dengan baik?
5) Apakah ada hubungan antara visi, misi dan motto pelayanan dengan janji pelayanan yang disosialisasikan?

b. Evaluasi dan kepatuhan terhadap Standard Operating Procedures (SOP) pelayanan Komponen ini berkaitan dengan kepedulian pegawai untuk mematuhi dan melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai SOP dan berusaha lebih efisien. Indikator penilaian untuk komponen meliputi :

1) Apakah Pegawai selalu mematuhi SOP yang telah ditentukan?
2) Apakah ada evaluasi terhadap SOP pelayanan yang ada?
3) Apakah ada inovasi terhadap efisiensi pelayanan sehingga pelayanan sesuai SOP namun lebih efisien dan memuaskan?
4) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sehingga dapat membantu penyusunan SOP di tingkat KPDJP?
5) Bagaimana kepuasan pegawai terhadap SOP pelayanan yang telah disempurnakan?

c. Inovasi dan langkah antisipasi dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak

Komponen ini berkaitan dengan kepedulian pimpinan dan pegawai untuk mengantisipasi keluhan Wajib Pajak terutama terhadap kepuasan pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

1) Apakah pimpinan dan pegawai peduli pada kenyamanan dan kepuasan Wajib Pajak dalam pelayanan pajak?
2) Apakah ada evaluasi terhadap pelayanan yang ada?
3) Apakah ada inovasi terhadap pelayanan sehingga keluhan-keluhan Wajib Pajak dapat diantisipasi dengan baik?
4) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sehingga dapat diadopsi oleh unit kerja lainnya?
5) Bagaimana kepuasan pegawai terhadap inovasi dan antisipasi pelayanan yang dilakukan?

d. Perilaku Sumber Daya Manusia (SDM)

Komponen ini berkaitan dengan etika dalam pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Apakah pedoman perilaku SDM telah diterapkan sepenuhnya?
2) Apakah para pegawai saling membantu dan terbuka?
3) Apakah pegawai di KPP saling mengingatkan satu sama lain?
4) Apakah antar seksi terdapat koordinasi yang baik?

e. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Komponen ini berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pegawai di bidang pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Dalam satu bulan berapa kali dilakukan IHT (Inhouse Training)?
2) Dalam tiga bulan berapa kali Kepala Kantor melakukan IHT?
3) Dalam tiga bulan berapa kali Kepala Seksi melakukan IHT?
4) Dalam enam bulan terakhir berapa kali melakukan IHT dengan menggunakan outsourcing?
5) Pernahkan diadakan outbound training dalm satu tahun terakhir?
6) Adakah pegawai dibidang pelayanan yang melakukan pelatihan di luar kantor?
7) Siapa yang melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan, kapan dan apa sarana pengawasannya?

f. Ketersediaan dan optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan ketersediaan dan penggunaan sarana dan prasarana pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Apakah Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) cukup nyaman bagi petugas maupun Wajib Pajak?

2) Apakah sarana dan prasarana tersedia dan siap setiap saat?
3) Apakah sarana dan prasarana telah digunakan secara optimal?
4) Apakah tersedia kotak saran dan kotak survey?
5) Dimana letak mesin absensi pegawai tersedia?
6) Apakah mesin finger print telah digunakan setiap saat, dan apakah ada kendala dalam pelaksanaannya?
7) Apakah terdapat door lock akses untuk keamanan ruang kerja? Dan apakah telah dioptimalkan penggunaanya?
8) Siapa yang mengawasi terhadap ketersediaan dan optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana pelayanan?

g. Indeks Kepuasan Masyarakat

Komponen ini berisi pernyataan kepuasan Wajib Pajak dalam berbagai bentuk. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Apakah dilakukan survey sendiri terhadap kepuasan wajib pajak?
2) Apakah ada survey eksternal yang dilakukan?
3) Apakah ada bentuk lain yang menyatakan kepuasan wajib pajak?
4) Bagaimana hasilnya?

h. Kepedulian pimpinan

Komponen ini meliputi kepedulian pimpinan terhadap pelayanan kepada wajib pajak. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Berapa kali dalam satu minggu pimpinan mengunjungi pegawai dalam bidang pelayanan?
2) Berapa kali dalam sebulan pimpinan mengadakan rapat khusus pelayanan?
3) Pernahkah pimpinan memberikan apresiasi kepada pegawai di bidang pelayanan?
4) Apakah arahan yang diberikan pimpinan bermanfaat?

i. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Komponen ini menilai peningkatan kepatuhan wajib pajak dari masa ke masa. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Berapa peningkatan prosentase pemasukan SPT dari masa ke masa terhadap Wajib Pajak terdaftar?
2) Berapa jumlah himbauan yang dikeluarkan terhadap wajib pajak yang SPT-nya tidak masuk?
3) Berapa jumlah wajib pajak yang dilakukan konsultasi setiap minggunya?
4) Berapa jumlah kunjungan ke wajib pajak (kegiatan visit) yang dilakukan dalam sebulan?
5) Berapa jumlah Wajib Pajak Patuh

j. Kinerja penerimaan pajak

Komponen ini menilai pencapaian target penerimaan pajak dari masa ke masa. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi :

1) Apakah penerimaan pajak tahun lalu tercapai sesuai target?
2) Apakah dalam dua tahun terakhir kinerja penerimaan selalu tercapai?
3) Apakah pertumbuhan penerimaan selalu naik setiap tahun?
4) Apakah ada upaya-upaya untuk mencapai penerimaan?

k. Apresiasi Wajib Pajak

Komponen ini menilai apakah terdapat penghargaan/apresiasi yang disampaikan Wajib Pajak baik melalui surat, media, kertas catatan dalam kotak keluhan, dll, yang terjadi pada dua tahun terakhir. Penghargaan/apresiasi tersebut meliputi kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diterima dari staf/pegawai di KPP yang bersangkutan, di bidang pelayanan manapun.

2. Teknik Penilaian

a. Formulir penilaian dibuat oleh Tim Kanwil berdasarkan kriteria lomba, dan dapat mencontoh dan mengadopsi format dalam lampiran II Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-81/PJ/2009 tentang Petunjuk Penilaian Lomba Pelayanan Tahun 2009

b. Penilaian terhadap unit pelayanan didasarkan pada hasil perhitungan jumlah angka penilaian lapangan dan hasil survei.

c. Perhitungan angka penilaian lapangan dilakukan dengan cara :

1) Menentukan bobot untuk setiap komponen kriteria penilaian sesuai range yang ditentukan, namun jumlah keseluruhannya harus mencapai 100%;
2) Membuat perkiraan kondisi untuk masing-masing indikator;
3) Membuat range penilaian setiap kondisi pada masing-masing indikator;
4) Menilai sesuai kondisi pada setiap indikator penilaian;
5) Membuat nilai rata-rata indikator pada setiap komponen kriteria penilaian;
6) Mengalikan nilai rata-rata dimaksud dengan bobot masing-masing komponen kriteria penilaian;
7) Menjumlahkan nilai setiap komponen kriteria untuk memperoleh hasil nilai keseluruhan penilaian lapangan.

d. Selain penilaian lapangan dengan kriteria sebagaimana disebutkan pada angka 1, perlu dilakukan pengisian kuesioner atau wawancara responden dengan contoh kuesioner dalam lampiran IV.

e. Perhitungan angka penilaian untuk hasil survei disesuaikan dengan kondisi masing-masing kanwil.

f. Selain dua penilaian yang diperoleh melalui penilaian lapangan dan hasil survei, penilaian unit pelayanan juga didasarkan atas informasi-informasi penting lainnya yang diperoleh di lapangan.

Lampiran II
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-65/PJ/2010
Tanggal : 18 Mei 2010

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
.....
NOMOR KEP-...../WPJ...../2010

TENTANG

PENETAPAN PEMENANG LOMBA PELAYANAN
TINGKAT KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
.....
TAHUN 2010

KEPALA KANTOR WILAYAH DJP .....

Membaca :

Berita Acara Hasil Keputusan Rapat Tim Penilai Lomba Pelayanan Tingkat Kantor Wilayah DJP ..... Tahun 2010

Menimbang :

a. bahwa kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan terhadap Kantor Pelayanan Pajak dilingkungan wilayah kerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dan masyarakat secara serentak dan merata sesuai Sasaran Strategis Direktorat Jenderal Pajak, dipandang perlu untuk mengadakan lomba pelayanan tingkat Kantor Wilayah DJP ..... secara berkesinambungan yang dimulai pada tahun 2009;
c. bahwa berdasarkan hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada huruf b, dipandang perlu menetapkan pemenangnya dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak .....

Mengingat :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;
2. SE-...../PJ/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Penilaian Lomba Pelayanan Tahun 2010 tanggal ..... 2010.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ..... TENTANG HASIL SELEKSI LOMBA PELAYANAN TINGKAT KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ..... TAHUN 2010.

KESATU :

Menetapkan Kantor Pelayanan Pajak ..... sebagai Pemenang Pertama Lomba Pelayanan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... Tahun 2010.

KEDUA :

Menetapkan peringkat tiga besar Kantor Pelayanan Pajak hasil Lomba Pelayanan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... Tahun 2010 sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... ini.

KETIGA :

Menetapkan Kantor Pelayanan Pajak ..... untuk mewakili Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... dalam Lomba Tingkat Direktorat Jenderal Pajak tahun 2010.

KEEMPAT :

Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... ini disampaikan kepada :

1. Direktur Jenderal Pajak;
2. Sekretaris Direktorat jenderal Pajak;
3. Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat;
4. Para Kepala Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP .....

Ditetapkan di .....
Pada tanggal ..... Oktober 2010
Kepala Kantor

Nama
NIP

Lampiran
Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJP .....
Nomor : KEP-..../WPJ...../2010
Tanggal : ..... Oktober 2010

PERINGKAT 3 (TIGA) BESAR KANTOR PELAYANAN PAJAK
HASIL SELEKSI LOMBA PELAYANAN TINGKAT KANTOR WILAYAH DJP
..... TAHUN 2010

No.	Nama Kantor	Peringkat
1.	Kantor Pelayanan Pajak	Pertama
2.	Kantor Pelayanan Pajak	Kedua
3.	Kantor Pelayanan Pajak.....	Ketiga

Kepala kantor

Nama
NIP

Lampiran III
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-65/PJ/2010
Tanggal : 18 Mei 2010

KETENTUAN DAN FORMAT MINIMAL
LAPORAN HASIL LOMBA PELAYANAN

1. Laporan ditujukan kepada Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) sebanyak 1 (satu) berkas, dilengkapi dengan softcopy dalam CD/DVD

2. Laporan dibuat dalam format Microsoft Word versi 2003 atau 2007

3. Laporan terdiri dari isi dan Lampiran-lampiran

4. Jenis huruf dan kertas :

Bagian	Jenis Huruf	Jenis kertas
Isi	ARIAL 11	HVS minimal 70 gr ukuran A4
Cover/Kulit Muka	Fontasi bebas	Bebas

5. Tulisan berwarna hitam dan gambar dicetak berwarna.

6. Isi Laporan minimal memuat :
   i. Daftar Isi;
   ii. Kata pengantar;
   iii. Daftar Tim Penilai;
   iv. Tata cara penilaian;
   v. Unsur-unsur yang dilakukan penilaian;
   vi. Hasil penilaian;
   vii. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Matriks);
   viii. Keputusan penilaian dan alasannya;
   ix. Keunggulan-keunggulan yang dicapai dalam penilaian, inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
   x. Evaluasi pelaksanaan lomba tingkat kanwil dan saran masukan untuk KPDJP;
   xi. Penutup

7. Lampiran-lampiran minimal berisi :
   i. Surat keputusan pemenang dan daftar pemenang;
   ii. Visi, misi dan motto pelayanan KPP pemenang;
   iii. Formulir penilaian;
   iv. Foto-foto, gambar-gambar yang memuat inovasi, dan hasil kreativitas baik tingkat Kanwil maupun tingkat KPP misalnya banner, pin, seragam TPT, dll;
   v. Foto-foto dan gambar-gambar KPP-KPP yang menjuarai Lomba Pelayanan (Foto-foto dan gambar Juara I, II dan III) disertai keterangan di bawah/samping gambar;
   vi. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dari seluruh KPP;
   vii. Hal-hal lain yang perlu dilaporkan untuk mendukung penilaian tingkat nasional antar cluster-nya.

8. Laporan agar dibuat selengkap dan sebaik mungkin.
   Laporan Hasil Lomba sangat menentukan dalam pemilihan pemenang antar cluster karena Tim Penilai KPDJP tidak melakukan penilaian lapangan. Penilaian Lapangan hanya dilakukan untuk menentukan wakil DJP ke lomba tingkat Kementerian Keuangan.

Lampiran IV
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-65/PJ/2010
Tanggal : 18 Mei 2010

KUISIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Responden yang terhormat,

Dana yang dikumpulkan dari pajak sangat penting artinya bagi penyelenggaraan dan kelangsungan hidup berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga wajib pajak secara sukarela bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik.

Direktorat Jenderal Pajak mempunyai komitmen untuk senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak dari waktu ke waktu. Kami menyadari bahwa peran masyarakat dalam memberikan pengawasan berupa kritik maupun saran sangat berarti bagi perbaikan pelayanan kami selanjutnya.

Kami sangat menghargai kesediaan Anda meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan mengisi survei ini. Semoga negara kita dapat lebih maju karena kita dukung bersama.

Terima kasih untuk berbagi pengamatan kepada kami.

Lunasi Pajaknya, Awasi Penggunaannya

A. Data Responden

a. Nama : .....

b. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

c. Pendidikan : ☐ SD ke bawah ☐ SLTA/D I/DIII
☐ SLTP ☐ S1 ke atas

d. Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/Polri
☐ Karyawan Swasta
☐ Pengusaha

B. Pendapat Responden

Berikan tanda (v) pada nilai yang anda pilih dari 1 s.d 5 pada kotak di bawah ini dengan kategori penilaian : 1= Tidak Memuaskan ; 2=Kurang Memuaskan 3=Cukup Memuaskan, 4=Memuaskan, 5= Sangat Memuaskan.

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN SECARA UMUM	PENILAIAN RESPONDEN				
	1	2	3	4	5
1 Bagaimana pendapat Anda terhadap mutu pelayanan secara umum yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
2 Bagaimana pendapat Anda mengenai prosedur administrasi di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
3 Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan petugas di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
4 Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
5 Bagaimana pendapat Anda tentang waktu pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
6 Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
7 Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
8 Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan petugas keamanan di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
9 Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan Bank tempat pembayaran di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
10 Apakah terjadi permintaan/pemberian imbalan atas pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?	Ya ☐			Tidak ☐	

KEPUASAN DALAM PEMERIKSAAN PAJAK	1	2	3	4	5
1 Bagaimana sikap para petugas pemeriksa dalam menjalankan tugasnya di Kantor Pelayanan Pajak yang pernah Anda hubungi?					
2 Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas pemeriksa dalam memberikan penjelasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Anda ?					
3 Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan petugas dalam meminjam dan mengembalikan dokumen Wajib Pajak?					
4 Bagaimana pendapat Anda tentang waktu pemeriksaan?					
5 Apakah terjadi permintaan/pemberian imbalan atas pemeriksaan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?	Ya ☐			Tidak ☐	

KEPUASAN DALAM PENAGIHAN PAJAK	1	2	3	4	5
1 Bagaimana sikap para petugas juru sita dalam menjalankan tugasnya di Kantor Pelayanan Pajak yang pernah Anda hubungi?					
2 Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas juru sita dalam memberikan penjelasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Anda?					
3 Apakah terjadi permintaan/pemberian imbalan atas penagihan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?	Ya ☐			Tidak ☐	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK	1	2	3	4	5
1 Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap dan perilaku petugas di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
2 Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
3 Menurut Anda, apakah Account Representative dapat memberikan pelayanan seperti yang Anda harapkan?					
4 Bagaimana pendapat Anda mengenai kejujuran para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak yang biasa Anda hubungi?					
5 Bagaimana pendapat Anda mengenai kemampuan para pegawai dalam memberikan edukasi atas pemenuhan kewajiban perpajakan Anda?					

Mohon dicek sekali lagi apakah semua sudah diisi dengan lengkap ???

TERIMA KASIH

ATAS KESEDIAAN ANDA MELUANGKAN WAKTU UNTUK MENGISI SURVEI INI DENGAN JUJUR