

LAMPIRAN I  
 SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
 NOMOR : SE-97/PJ/2010  
 TENTANG : PETUNJUK PENGUKURAN, PELAPORAN,  
 DAN MONITORING KINERJA LAYANAN  
 UNGGULAN DIREKTORAT JENDERAL  
 PAJAK

**FORMULA PENGHITUNGAN INDIKATOR KINERJA PELAYANAN**

| No. | Jenis Layanan   | Indikator Kinerja Layanan (%)                             | Formula  | Penghitungan Jangka Waktu Penyelesaian   |
|-----|---|---|--|--|
| 1   | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)                      | Persentase realisasi pelayanan pembuatan NPWP tepat waktu | $\frac{\text{Realisasi pelayanan NPWP tepat waktu}}{100\% \text{ Jumlah penerbitan NPWP}} \times$              | 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap atau 1 (satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui Sistem e-Registration diterima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap.  |
| 2   | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)                           | Persentase realisasi pelayanan pengukuhan PKP tepat waktu | $\frac{\text{Realisasi pelayanan pengukuhan PKP tepat waktu}}{100\% \text{ Jumlah penerbitan NPPKP}} \times$   | 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.   |
| 3   | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) | Persentase realisasi pelayanan restitusi PPN tetap waktu  | $\frac{\text{Realisasi pelayanan restitusi tepat waktu}}{100\% \text{ Jumlah penyelesaian permohonan}} \times$ | <p>a. 7 (tujuh) hari sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu (WP Patuh) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C Undang-Undang nomor 6 TAHUN 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UNDANG-UNDANG nomor 16 TAHUN 2009 (melalui penelitian).</p> <p>b. 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17D Undang-Undang nomor 6 TAHUN 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UNDANG-UNDANG nomor 16 TAHUN 2009 (melalui penelitian).</p> <p>c. Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak selain permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dari Wajib Pajak tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C atau Pasal 17D Undang-Undang nomor 6 TAHUN 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah</p> |
|     |   |   |  | terakhir dengan UNDANG-UNDANG nomor 16   |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   |   |   |   | <p>TAHUN 2009 yang dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan Kantor paling lama 6 (enam) bulan yang dihitung sejak tanggal Wajib Pajak datang memenuhi surat panggilan dalam rangka Pemeriksaan Kantor sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan;</li> <li>- Pemeriksaan Lapangan paling lama 8 (delapan) bulan yang dihitung sejak tanggal Surat Perintah Pemeriksaan sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.</li> </ul>  |
| 4 | Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)  | Persentase realisasi pelayanan penerbitan SPMKP tepat waktu | <p>Realisasi pelayanan penerbitan SPMKP tepat waktu</p> $\frac{\text{Jumlah penyelesaian permohonan}}{\text{Jumlah permohonan}} \times 100\%$ | <p>3 (tiga) minggu sejak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)/Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) diterbitkan;</li> <li>b. Surat Keputusan (SK) Keberatan, SK Pembetulan, SK Pengurangan Sanksi Administrasi atau SK Penghapusan Sanksi Administrasi, SK Pengurangan Ketetapan Pajak atau SK Pembatalan Ketetapan Pajak, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterbitkan;</li> <li>c. Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterima kantor Direktorat Jenderal Pajak yang berwenang melaksanakan Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali.</li> </ol> |
| 5 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah | Persentase realisasi pelayanan keberatan tepat waktu        | <p>Realisasi pelayanan keberatan tepat waktu</p> $\frac{\text{Jumlah penyelesaian permohonan}}{\text{Jumlah permohonan}} \times 100\%$        | <p>9 (sembilan) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.</p>   |
| 6 | Pelayanan Penyelesaian Surat Keberatan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor  | Persentase realisasi SKB tepat waktu                        | <p>Realisasi SKB tepat waktu</p> $\frac{\text{Jumlah penyelesaian permohonan}}{\text{Jumlah permohonan}} \times 100\%$                        | <p>5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap</p>   |

|    |  |   |   |  |
|----|--|---|---|--|
| 7  | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB  | Persentase realisasi pengurangan PBB tepat waktu  | Realisasi pengurangan PBB tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan                        | a. KPP Pratama dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak permohonan pengurangan diterima,<br>b. Kantor Wilayah DJP dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan pengurangan diterima,<br>c. Kantor Pusat DJP dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) bulan sejak permohonan pengurangan diterima. |
| 8  | Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor  | Persentase realisasi pelayanan pendaftaran Objek PBB baru dengan penelitian kantor tepat waktu  | Realisasi pendaftaran objek PBB baru tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan             | 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.   |
| 9  | Pelayanan Penyelesaian Mutasi Seluruhnya Obyek dan Subjek PBB  | Persentase realisasi pelayanan mutasi seluruhnya objek dan subjek PBB tepat waktu   | Realisasi mutasi seluruhnya objek dan subjek PBB tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan | 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.   |
| 10 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23   | Persentase realisasi pelayanan SKB PPh Pasal 23 tepat waktu   | Realisasi pelayanan SKB PPh Pasal 23 tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan             | 1 (satu) bulan sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.   |
| 11 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SBI yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun Yang Pendiannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan | Persentase realisasi pelayanan SKB PPh atas bunga deposito, tabungan, diskonto SBI yang diterima pensiunan yang ditetapkan Menteri Keuangan tepat waktu | Realisasi pelayanan SKB PPh tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan                      | 7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.   |

|    |  |   |  |  |
|----|--|---|--|--|
| 12 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan | Persentase realisasi pelayanan SKB PPh atas penghasilan pengalihan hak atas tanah tepat waktu           | Realisasi penyelesaian SKB PPh atas penghasilan pengalihan hak atas tanah tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan | 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat permohonan Surat Keterangan Bebas Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan diterima secara lengkap. |
| 13 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPN atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu                             | Persentase realisasi pelayanan SKB PPN atas BKP tertentu tepat waktu                                    | Realisasi pelayanan SKB PPN atas BKP tertentu tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan                             | 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap.  |
| 14 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)  | Persentase realisasi penyelesaian keberatan PBB tepat waktu   | Realisasi penyelesaian keberatan PBB tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan                                      | 9 (sembilan) bulan sejak surat permohonan diterima.  |
| 15 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi   | Persentase realisasi pelayanan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi tepat waktu             | Realisasi penyelesaian pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan   | 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya berkas permohonan lengkap.  |
| 16 | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar                                       | Persentase realisasi pelayanan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar tepat waktu | Realisasi pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar tepat waktu<br>_____ X<br>100%<br>Jumlah penyelesaian permohonan    | 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya berkas lengkap permohonan Wajib Pajak.  |

LAMPIRAN II  
 SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
 NOMOR : SE-97/PJ/2010  
 TENTANG : PETUNJUK PENGUKURAN, PELAPORAN,  
 DAN MONITORING KINERJA LAYANAN  
 UNGGULAN DIREKTORAT JENDERAL  
 PAJAK

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**LAPORAN IKHTISAR PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN  
 PERIODE BULAN.....TAHUN.....**

| No  | Jenis Layanan   | Jumlah Produk Pelayanan yang Tidak Tepat Waktu | Jumlah Produk Pelayanan yang Tepat Waktu | Jumlah Total Produk Pelayanan | Indikator Kinerja Layanan (%)  |
|-----|---|--|--|-------------------------------|--|
| (1) | (2)   | (3)  | (4)                                      | (5)                           | (6)=[(4)/(5)] x 100%   |
| 1.  | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)  |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan pembuatan NPWP tepat waktu                                      |
| 2.  | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)   |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan pengukuhan PKP tepat waktu                                      |
| 3.  | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN)                                       |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan restitusi PPN tepat waktu                                       |
| 4.  | Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)  |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan penerbitan SPMKP tepat waktu                                    |
| 5.  | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan keberatan tepat waktu   |
| 6.  | Pelayanan Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor   |  |  |                               | Persentase realisasi SKB tepat waktu   |
| 7.  | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB   |  |  |                               | Persentase realisasi pengurangan PBB tepat waktu   |
| 8.  | Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor   |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan pendaftaran Objek PBB baru dengan penelitian kantor tepat waktu |
| 9.  | Pelayanan Penyelesaian Mutasi Seluruhnya Obyek dan Subjek PBB   |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan mutasi seluruhnya objek dan subjek PBB tepat waktu              |
| 10. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23  |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan SKB PPh Pasal 23 tepat waktu                                    |
| 11. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Atas  |  |  |                               | Persentase realisasi pelayanan SKB PPh atas bunga deposito,                                    |

|     |   |  |  |  |   |
|-----|---|--|--|--|---|
|     | Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SBI yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun Yang Pendiannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan |  |  |  | tabungan, diskonto SBI yang diterima pensiun yang ditetapkan Menteri Keuangan tepat waktu               |
| 12. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan          |  |  |  | Persentase realisasi pelayanan SKB PPh atas penghasilan pengalihan hak atas tanah tepat waktu           |
| 13. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPN atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu                                      |  |  |  | Persentase realisasi pelayanan SKB PPN atas BKP tertentu tepat waktu                                    |
| 14. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)   |  |  |  | Persentase realisasi pelayanan penyelesaian keberatan PBB tepat waktu                                   |
| 15. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi  |  |  |  | Persentase realisasi pelayanan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi tepat waktu             |
| 16. | Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar  |  |  |  | Persentase realisasi pelayanan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar tepat waktu |

Kepala Kantor,

.....  
(dalam hal sudah terdapat Aplikasi,  
tanpa tanda tangan)