



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR SE - 13/PJ/2012

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN DAN PENILAIAN LOMBA PELAYANAN TAHUN 2012

PEDOMAN PENILAIAN LOMBA PELAYANAN

1. Aspek-aspek yang menjadi objek penilaian mencakup komponen dan kriteria penilaian sebagai berikut:
  - a. Visi, Misi, Motto Pelayanan dan Janji Pelayanan  
Komponen ini berkaitan dengan visi, misi dan motto pelayanan yang relevan dengan pelayanan. Visi, misi, motto dan janji pelayanan juga harus disosialisasikan dan dilaksanakan dengan baik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
    - 1) Apakah ada visi dan misi KPP?
    - 2) Apakah visi dan misi tersebut relevan dengan pelayanan?
    - 3) Apakah ada motto pelayanan?
    - 4) Apakah motto pelayanan tersebut relevan dengan pelayanan?
    - 5) Apakah terdapat janji pelayanan pelayanan?
    - 6) Apakah janji pelayanan dilaksanakan?
  - b. Nilai-nilai Kementerian Keuangan  
Komponen ini berkaitan dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan yang telah diluncurkan harus benar-benar dipahami, disadari dan diimplementasikan oleh seluruh pegawai DJP termasuk pegawai di bagian pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
    - 1) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah disosialisasikan kepada pihak internal?
    - 2) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah dipublikasikan melalui *website*, *banner*, maupun *x-banner* kepada pihak eksternal?
    - 3) Apakah pegawai sudah memahami nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?
    - 4) Apakah pegawai sudah melaksanakan nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?
  - c. Evaluasi dan Kepatuhan Terhadap 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 ini meliputi:
    - 1) Apakah pegawai mematuhi SOP yang telah ditentukan?
    - 2) Apakah ada inovasi terhadap layanan sehingga lebih efisien dan memuaskan?
    - 3) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sehingga dapat membantu penyusunan SOP di tingkat KPDPJP?
  - d. 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 ada inovasi terhadap pelayanan sehingga keluhan-keluhan WP dapat diantisipasi dengan baik?
    - 2) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sehingga dapat diadopsi oleh unit kerja lainnya?
    - 3) Bagaimana kepuasan pegawai terhadap inovasi dan antisipasi pelayanan yang dilakukan?
  - e. Perilaku Sumber Daya Manusia  
Komponen ini berkaitan dengan etika pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
    - 1) Apakah pedoman perilaku SDM telah diterapkan sepenuhnya?
    - 2) Apakah para pegawai saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan?
    - 3) Apakah pegawai saling mengingatkan satu sama lain dalam hal pekerjaan?
    - 4) Apakah antar seksi terdapat koordinasi yang baik?
  - f. Kualitas Sumber Daya Manusia  
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?
    - 2) Dalam tiga bulan terakhir 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) Pernahkah diadakan *outbound training* dalam satu tahun terakhir?
    - 6) Adakah pegawai di bidang pelayanan yang melakukan pelatihan di luar kantor?
    - 7) Dalam sebulan terakhir pernahkah Kepala Seksi Pelayanan melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan?
  - g. Ketersediaan dan Optimalisasi Sarana Prasarana Pelayanan  
Komponen ini berkaitan dengan ketersediaan dan penggunaan sarana dan prasarana pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
    - 1) Apakah TPT cukup nyaman bagi petugas maupun WP?
    - 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 survei?
    - 5) Apakah terdapat *restricted areal* pemisahan akses untuk keamanan ruang kerja?  
Dan apakah telah dioptimalkan penggunaannya?
  - h. Indeks Kepuasan Masyarakat  
Komponen ini berisi pernyataan kepuasan Wajib Pajak dalam berbagai bentuk. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
    - 1) Apakah dilakukan survei sendiri terhadap kepuasan WP?
    - 2) Apakah ada survei yang dilakukan pihak eksternal?
    - 3) Apakah ada bentuk lain yang menyatakan kepuasan WP?
    - 4) Bagaimana hasilnya?
  - i. Kepedulian Pimpinan  
Komponen ini meliputi kepedulian pimpinan terhadap pelayanan kepada Wajib Pajak. Indikator

penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Berapa kali dalam sebulan terakhir pimpinan (kepala kantor) 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?

j. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Komponen ini menilai peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dari masa ke masa. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Berapa peningkatan persentase pemasukan SPT dari masa ke masa terhadap WP terdaftar?
- 2) Apakah ada upaya/inovasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?
- 3) Berapa jumlah kunjungan ke WP (kegiatan visit) yang dilakukan dalam sebulan?
- 4) Berapa jumlah persentase WP patuh dalam penyampaian SPT?

k. 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?

l. Apresiasi dari Wajib Pajak

Komponen ini menilai apakah terdapat penghargaan/apresiasi yang disampaikan WP baik melalui surat, media, kertas catatan dalam kotak keluhan dll. yang terjadi pada satu tahun terakhir. Penghargaan/apresiasi tersebut meliputi kepuasan WP 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 dan Tim Penilai KPDJP berdasarkan kriteria lomba sesuai dengan lampiran II Surat Edaran ini,
- 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) Komponen kriteria penilaian, indikator dan perkiraan kondisi yang digunakan minimal sesuai dengan lampiran II Surat Edaran ini, namun dimungkinkan untuk menambah komponen kriteria penilaian.
  - 2) Menentukan bobot untuk setiap komponen kriteria penilaian sesuai *range* yang ditentukan, namun jumlah keseluruhannya harus mencapai 100%.
  - 3) Menilai sesuai kondisi pada setiap indikator penilaian.
  - 4) Membuat nilai rata-rata indikator dari setiap komponen kriteria penilaian.
  - 5) Mengalikan nilai rata-rata dimaksud dengan bobot masing-masing komponen kriteria penilaian.
  - 6) 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 lampiran V.
- 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.

FORMULIR PENILAIAN LOMBA PELAYANAN  
 (Penilaian Lapangan)

Nama KPP :  
 Kanwil :  
 Keterangan :

1. Berikan penilaian sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan pada kolom nilai
2. Berikan bobot sesuai dengan kondisi wilayah kanwil masing-masing
3. Buatlah perkiraan kondisi sesuai situasi dan kondisi masing-masing, untuk mengkuantifikasi kondisi

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	No. Kode	Perkiraan Kondisi	Nilai
1.	Visi, Misi, serta Motto dan Janji Pelayanan (Bobot...%)	a) Apakah ada visi dan misi KPP?		1	Tidak ada	0
				2	Ada, tapi tidak diumumkan melalui banner/spanduk/papan elektronik	60
				3	Ada dan diumumkan melalui banner/spanduk/papan elektronik	100
		b) Apakah visi dan misi tersebut relevan dengan pelayanan?	Relevan : Mencantumkan kata dasar "layan, bantu, tuntun"	4	Tidak relevan	60
				5	Relevan	100
		c) Apakah ada motto pelayanan?		6	Tidak ada	0
				7	Ada, tapi tidak diumumkan melalui banner/spanduk/papan elektronik	60
				8	Ada dan diumumkan melalui banner/spanduk/papan elektronik	100
		d) Apakah motto pelayanan tersebut relevan dengan pelayanan?	Mengandung unsur pelayanan: mudah, cepat, sederhana, jelas, aman, adil, terbuka, tepat waktu, efisien, tuntas, kualitas.	9	Tidak relevan	60
				10	Relevan	100
		e) Apakah terdapat janji pelayanan?		11	Tidak ada janji layanan	0
				12	Ada, namun tidak diumumkan	50
				13	Ada dan diumumkan	100
		f) Apakah janji pelayanan dilaksanakan?	Cek buku register, apabila terdapat satu layanan yang tidak sesuai dengan janji maka dianggap janji tersebut tidak dilaksanakan	14	Tidak dilaksanakan	0
				15	Dilaksanakan	100
Skor :						
Jumlah Skor Komponen 1					Jumlah skor indikator a s.d. f	
Rata-rata Skor Komponen 1					Jumlah skor komponen 1 dibagi jumlah indikator	
Nilai Komponen 1					Rata-rata skor komponen 1 dikali bobot komponen 1	
2.	Nilai-nilai Kementerian	a) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan		17	Belum	0

	Keuangan (Bobot.....%)	sudah disosialisasikan kepada pihak internal?		18	Sudah	100
		b) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah disosialisasikan kepada pihak eksternal?	Melalui spanduk/banner/media cetak /papan elektronik	19	Belum	0
				20	Sudah	100
		c) Apakah pegawai sudah memahami nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?	Wawancara terhadap minimal 1 orang pada setiap seksi	21	Belum	0
				22	Sudah	100
		d) Apakah pegawai sudah melaksanakan nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?	Mengamati pegawai yang bertugas di TPT terutama sikap profesionalisme (sesuai dengan standar) dan melayani (3S)	23	Belum	0
				24	Sudah	100
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 2			Jumlah skor indikator a s.d. d	
Rata-rata Skor Komponen 2			Jumlah skor komponen 2 dibagi jumlah indikator			
Nilai Komponen 2			Rata-rata skor komponen 2 dikali bobot komponen 2			
3.	Evaluasi dan Kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan (Bobot.....%)	a) Apakah pegawai mematuhi SOP yang telah ditentukan?	Cek buku register/sistem pada salah satu layanan	25	Tidak	0
				26	Mematuhi	100
		b) Apakah ada inovasi terhadap layanan sehingga lebih efisien dan memuaskan?	Wawancara terhadap kepala seksi pelayanan	27	Tidak	0
				28	Ada	100
		c) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sehingga dapat membantu penyusunan SOP ditingkat KPDJP?	Dibuktikan dengan surat ke KPDJP	29	Belum	0
				30	Sudah	100
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 3			Jumlah skor indikator a s.d. c	
		Rata-rata Skor Komponen 3			Jumlah skor komponen 3 dibagi jumlah indikator	
Nilai Komponen 3			Rata-rata skor komponen 3 dikali bobot komponen 3			
4.	Inovasi dan Langkah Antisipasi Dalam Menghadapi Keluhan Wajib Pajak (Bobot.....%)	a) Apakah ada inovasi terhadap pelayanan sehingga keluhan-keluhan WP dapat diantisipasi dengan baik?	Wawancara terhadap kepala seksi pelayanan	31	Tidak	0
				32	Ya	100
		b) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sehingga dapat diadopsi oleh unit kerja lainnya?		33	Tidak	0
				34	Ya	100
		c) Bagaimana kepuasan pegawai terhadap inovasi dan antisipasi pelayanan yang dilakukan?	Wawancara terhadap pegawai	35	Tidak puas	0
				36	Cukup puas	50
				37	Puas	70
38	Sangat puas			100		

	Skor :				
--	--------	--	--	--	--

		Jumlah Skor Komponen 4			Jumlah skor indikator a s.d. c		
		Rata-rata Skor Komponen 4			Jumlah skor komponen 4 dibagi jumlah indikator		
		Nilai Komponen 4			Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4		
5.	Perilaku Sumber Daya Manusia (Bobot .....%)	a) Apakah pedoman perilaku SDM telah diterapkan sepenuhnya?	Buku saku pelayanan dan SE pelayanan prima	39	Tidak	0	
				40	Ya	100	
		b) Apakah para pegawai saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan?	Wawancara	41	Tidak	0	
				42	Ya	100	
		c) Apakah pegawai saling mengingatkan satu sama lain dalam hal pekerjaan?	Wawancara	43	Tidak	0	
				44	Ya	100	
		d) Apakah antar seksi terdapat koordinasi yang baik?	Wawancara	45	Tidak	0	
				46	Ya	100	
				Skor :			
				Jumlah Skor Komponen 5			Jumlah skor indikator a s.d. d
		Rata-rata Skor Komponen 5			Jumlah skor komponen 5 dibagi jumlah indikator		
		Nilai Komponen 5			Rata-rata skor komponen 5 dikali bobot komponen 5		
6.	Kualitas Sumber Daya Manusia (Bobot...%)	a) Dalam satu bulan berapa kali dilakukan IHT?		47	Tidak pernah	0	
					48	Satu kali	75
					49	Dua kali atau lebih	100
		b) Dalam tiga bulan terakhir pernahkah Kepala Kantor melakukan IHT?		50	Tidak pernah	0	
				51	Pernah	100	
		c) Dalam tiga bulan berapa kali Kepala Seksi melakukan IHT?		52	Tidak pernah	0	
				53	Satu kali	75	
				54	Dua kali atau lebih	100	
		d) Dalam enam bulan terakhir berapa kali melakukan IHT dengan menggunakan <i>outsourcing</i> ?		55	Tidak pernah	0	
				56	Satu kali	75	
				57	Dua kali atau lebih	100	
		e) Pernahkah diadakan <i>outbound training</i> dalam satu tahun terakhir?		58	Tidak pernah	0	
				59	Pernah	100	
		f) Adakah pegawai di bidang pelayanan yang melakukan pelatihan di luar kantor?		60	Tidak ada	0	
	61		Ada	100			
g) Dalam sebulan terakhir pernahkah kepala seksi pelayanan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan?	Rapat evaluasi	62	Tidak pernah	0			
		63	Pernah	100			
		Skor :					
		Jumlah Skor Komponen 6			Jumlah skor indikator a s.d. g		
		Rata-rata Skor Komponen 6			Jumlah skor komponen 6 dibagi jumlah indikator		
		Nilai Komponen 6			Rata-rata skor komponen 6 dikali bobot komponen 6		
7.	Ketersediaan dan optimalisasi Sarana	a) Apakah TPT cukup nyaman bagi petugas maupun WP?	Minimal ada AC, toilet, ruang tunggu, nomor antrean dan helpdesk	64	Tidak nyaman	0	
				65	Nyaman	100	

	Prasarana Pelayanan (Bobot .....%)	b) Apakah sarana dan prasarana tersedia dan siap setiap saat?	Sistem informasi, komputer dan printer	66	Tidak tersedia	0	
				67	Tersedia tapi tidak siap setiap saat	75	
				68	Tersedia dan siap setiap saat	100	
		c) Apakah sarana dan prasarana telah digunakan secara optimal?		69	Belum	0	
				70	Sudah	100	
		d) Apakah tersedia kotak saran dan kotak survei?		71	Tidak	0	
				72	Hanya ada kotak saran atau kotak survei saja	50	
				73	Ada keduanya	100	
		e) Apakah terdapat restricted area/ pemisahan akses untuk keamanan ruang kerja? Dan apakah telah dioptimalkan penggunaannya?		74	Tidak ada	0	
				75	Ada namun belum optimal	75	
				76	Ada dan sudah optimal	100	
		Skor :					
		Jumlah Skor Komponen 7				Jumlah skor indikator a s.d. e	
Rata-rata Skor Komponen 7				Jumlah skor komponen 7 dibagi jumlah indikator			
Nilai Komponen 7				Rata-rata skor komponen 7 dikali bobot komponen 7			
8.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Bobot...%)	a) Apakah dilakukan survei sendiri terhadap kepuasan WP?		77	Tidak	0	
				78	Ya	100	
		b) Apakah ada survei yang dilakukan pihak eksternal?		79	Tidak	0	
				80	Ya	100	
		c) Apakah ada bentuk lain yang menyatakan kepuasan WP?	Dalam bentuk testimoni dari stakeholder dan/atau penghargaan dari instansi di luar Kementerian Keuangan	81	Tidak	0	
				82	Ya	100	
		d) Bagaimana hasilnya?	Berdasarkan Laporan Hasil Survei	83	Masyarakat tidak puas	50	
				84	Masyarakat puas	100	
		Skor :					
		Jumlah Skor Komponen 8				Jumlah skor indikator a s.d. d	
		Rata-rata Skor Komponen 8				Jumlah skor komponen 8 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 8				Rata-rata skor komponen 8 dikali bobot komponen 8	
		9.	Kepedulian Pimpinan (Bobot ....%)	a) Berapa kali dalam sebulan terakhir pimpinan (kepala kantor) mengunjungi pegawai dalam bidang pelayanan?	Wawancara pegawai di pelayanan dan Kepala Kantor	85	Tidak pernah
86	Satu kali					80	
87	Dua kali atau lebih					100	
b) Berapa kali dalam sebulan pimpinan mengadakan rapat khusus pelayanan?	Notula rapat			88	Tidak pernah	0	
				89	Satu kali	80	
				90	Dua kali atau lebih	100	
c) Pernahkah pimpinan memberikan apresiasi kepada pegawai di bidang pelayanan?	Dokumentasi dan piagam penghargaan			91	Tidak pernah	0	
				92	Satu kali	80	
				93	Dua kali atau lebih	100	
Skor :							
Jumlah Skor Komponen 9						Jumlah skor indikator a s.d. c	
Rata-rata Skor Komponen 9						Jumlah skor komponen 9 dibagi jumlah indikator	

		Nilai Komponen 9			Rata-rata skor komponen 9 dikali bobot komponen 9	
10.	Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Bobot....%)	a) Berapa peningkatan persentase pemasukan SPT dari masa ke masa terhadap WP terdaftar?	Data dilihat di seksi PDI	94	1 - 25%	25
				95	26 - 50%	50
				96	51 - 75%	75
				97	76 - 99	85
				98	≥ 100%	100
		b) Apakah ada upaya/inovasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?	Cek Dokumentasi (surat, file, media, dll)	99	tidak ada	0
				100	ada	100
		c) Berapa jumlah kunjungan ke WP (kegiatan visit) yang dilakukan dalam sebulan terakhir?	Cek ST dan buku ijin keluar	102	0	0
				103	1 - 10 kali	40
				104	11 - 20 kali	75
				105	> 20 kali	100
		d) Berapa jumlah persentase WP patuh dalam penyampaian SPT?	Cek data pada seksi PDI	106	< 25%	25
				107	25 - 50%	50
				108	50 - 75%	75
109	75 - 100%			100		
	Skor :					
	Jumlah Skor Komponen 10			Jumlah skor indikator a s.d. d		
	Rata-rata Skor Komponen 10			Jumlah skor komponen 10 dibagi jumlah indikator		
	Nilai Komponen 10			Rata-rata skor komponen 10 dikali bobot komponen 10		
11.	Kinerja Penerimaan Pajak (Bobot .....%)	a) Apakah penerimaan pajak tahun lalu tercapai sesuai target?	Data dari seksi PDI	112	1 - 50%	0
				113	51 - 70%	50
				114	71 - 90%	80
				115	91 - 99%	90
				116	> 100%	100
		b) Apakah dalam dua tahun terakhir kinerja penerimaan selalu tercapai?	Data dari seksi PDI	117	Tidak	0
				118	Ya	100
		c) Apakah pertumbuhan penerimaan selalu naik setiap tahun?	Data dari PDI	119	Tidak	0
				120	Ya	100
		d) Apakah ada upaya-upaya untuk mencapai penerimaan?	Cek Dokumen <i>extra effort</i>	121	Tidak	0
				122	Ya	100

		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 4				Jumlah skor indikator a s.d. c
		Rata-rata Skor Komponen 4				Jumlah skor komponen 4 dibagi jumlah indikator
		Nilai Komponen 4				Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4
5.	Perilaku Sumber Daya Manusia (Bobot .....%)	a) Apakah pedoman perilaku SDM telah diterapkan sepenuhnya?	Buku saku pelayanan dan SE pelayanan prima	39	Tidak	0
				40	Ya	100
		b) Apakah para pegawai saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan?	Wawancara	41	Tidak	0
				42	Ya	100
		c) Apakah pegawai saling mengingatkan satu sama lain dalam hal pekerjaan?	Wawancara	43	Tidak	0
				44	Ya	100
		d) Apakah antar seksi terdapat koordinasi yang baik?	Wawancara	45	Tidak	0
				46	Ya	100
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 5				Jumlah skor indikator a s.d. d
		Rata-rata Skor Komponen 5				Jumlah skor komponen 5 dibagi jumlah indikator
		Nilai Komponen 5				Rata-rata skor komponen 5 dikali bobot komponen 5
6.	Kualitas Sumber Daya Manusia (Bobot...%)	a) Dalam satu bulan berapa kali dilakukan IHT?		47	Tidak pernah	0
				48	Satu kali	75
				49	Dua kali atau lebih	100
		b) Dalam tiga bulan terakhir pernahkah Kepala Kantor melakukan IHT?		50	Tidak pernah	0
				51	Pernah	100
		c) Dalam tiga bulan berapa kali Kepala Seksi melakukan IHT?		52	Tidak pernah	0
				53	Satu kali	75
				54	Dua kali atau lebih	100
		d) Dalam enam bulan terakhir berapa kali melakukan IHT dengan menggunakan <i>outsourcing</i> ?		55	Tidak pernah	0
				56	Satu kali	75
				57	Dua kali atau lebih	100
		e) Pernahkah diadakan <i>outbound training</i> dalam satu tahun terakhir?		58	Tidak pernah	0
				59	Pernah	100
		f) Adakah pegawai di bidang pelayanan yang melakukan pelatihan di luar kantor?		60	Tidak ada	0
				61	Ada	100
		g) Dalam sebulan terakhir pernahkah kepala seksi pelayanan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan?	Rapat evaluasi	62	Tidak pernah	0
				63	Pernah	100
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 6				Jumlah skor indikator a s.d. g
		Rata-rata Skor Komponen 6				Jumlah skor komponen 6 dibagi jumlah indikator
		Nilai Komponen 6				Rata-rata skor komponen 6 dikali bobot komponen 6
7.	Ketersediaan dan	a) Apakah TPT cukup nyaman bagi petugas	Minimal ada AC, toilet, ruang tunggu,	64	Tidak nyaman	0

	optimalisasi Sarana Prasarana Pelayanan (Bobot .....%)	maupun WP?	nomor antrean dan helpdesk	65	Nyaman	100	
		b) Apakah sarana dan prasarana tersedia dan siap setiap saat?	Sistem informasi, komputer dan printer	66	Tidak tersedia	0	
				67	Tersedia tapi tidak siap setiap saat	75	
				68	Tersedia dan siap setiap saat	100	
				69	Belum	0	
		c) Apakah sarana dan prasarana telah digunakan secara optimal?		70	Sudah	100	
				71	Tidak	0	
		d) Apakah tersedia kotak saran dan kotak survei?		72	Hanya ada kotak saran atau kotak survei saja	50	
				73	Ada keduanya	100	
				74	Tidak ada	0	
		e) Apakah terdapat restricted area/pemisahan akses untuk keamanan ruang kerja? Dan apakah telah dioptimalkan penggunaannya?		75	Ada namun belum optimal	75	
				76	Ada dan sudah optimal	100	
		Skor :					
		Jumlah Skor Komponen 7					Jumlah skor indikator a s.d. e
Rata-rata Skor Komponen 7					Jumlah skor komponen 7 dibagi jumlah indikator		
Nilai Komponen 7					Rata-rata skor komponen 7 dikali bobot komponen 7		
8.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Bobot...%)	a) Apakah dilakukan survei sendiri terhadap kepuasan WP?		77	Tidak	0	
				78	Ya	100	
		b) Apakah ada survei yang dilakukan pihak eksternal?		79	Tidak	0	
				80	Ya	100	
		c) Apakah ada bentuk lain yang menyatakan kepuasan WP?	Dalam bentuk testimoni dari stakeholder dan/atau penghargaan dari instansi di luar Kementerian Keuangan	81	Tidak	0	
				82	Ya	100	
		d) Bagaimana hasilnya?	Berdasarkan Laporan Hasil Survei	83	Masyarakat tidak puas	50	
				84	Masyarakat puas	100	
		Skor :					
		Jumlah Skor Komponen 8					Jumlah skor indikator a s.d. d
		Rata-rata Skor Komponen 8					Jumlah skor komponen 8 dibagi jumlah indikator
		Nilai Komponen 8					Rata-rata skor komponen 8 dikali bobot komponen 8
		9.	Kepedulian Pimpinan (Bobot ....%)	a) Berapa kali dalam sebulan terakhir pimpinan (kepala kantor) mengunjungi pegawai dalam bidang pelayanan?	Wawancara pegawai di pelayanan dan Kepala Kantor	85	Tidak pernah
86	Satu kali					80	
87	Dua kali atau lebih					100	
b) Berapa kali dalam sebulan pimpinan mengadakan rapat khusus pelayanan?	Notula rapat			88	Tidak pernah	0	
				89	Satu kali	80	
				90	Dua kali atau lebih	100	
c) Pernahkah pimpinan memberikan apresiasi kepada pegawai di bidang pelayanan?	Dokumentasi dan piagam penghargaan			91	Tidak pernah	0	
				92	Satu kali	80	
				93	Dua kali atau lebih	100	
Skor :							
Jumlah Skor Komponen 9					Jumlah skor indikator a s.d. c		

		Rata-rata Skor Komponen 9			Jumlah skor komponen 9 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 9			Rata-rata skor komponen 9 dikali bobot komponen 9	
10.	Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Bobot....%)	a) Berapa peningkatan persentase pemasukan SPT dari masa ke masa terhadap WP terdaftar?	Data dilihat di seksi PDI	94	1 - 25%	25
				95	26 - 50%	50
				96	51 - 75%	75
				97	76 - 99	85
				98	≥ 100%	100
		b) Apakah ada upaya/inovasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?	Cek Dokumentasi (surat, file, media, dll)	99	tidak ada	0
				100	ada	100
		c) Berapa jumlah kunjungan ke WP (kegiatan visit) yang dilakukan dalam sebulan terakhir?	Cek ST dan buku ijin keluar	102	0	0
				103	1 - 10 kali	40
				104	11 - 20 kali	75
				105	> 20 kali	100
		d) Berapa jumlah persentase WP patuh dalam penyampaian SPT?	Cek data pada seksi PDI	106	< 25%	25
				107	25 - 50%	50
				108	50 - 75%	75
109	75 - 100%			100		
	Skor :					
	Jumlah Skor Komponen 10			Jumlah skor indikator a s.d. d		
	Rata-rata Skor Komponen 10			Jumlah skor komponen 10 dibagi jumlah indikator		
	Nilai Komponen 10			Rata-rata skor komponen 10 dikali bobot komponen 10		
11.	Kinerja Penerimaan Pajak (Bobot .....%)	a) Apakah penerimaan pajak tahun lalu tercapai sesuai target?	Data dari seksi PDI	112	1 - 50%	0
				113	51 - 70%	50
				114	71 - 90%	80
				115	91 - 99%	90
				116	> 100%	100
		b) Apakah dalam dua tahun terakhir kinerja penerimaan selalu tercapai?	Data dari seksi PDI	117	Tidak	0
				118	Ya	100
		c) Apakah pertumbuhan penerimaan selalu naik setiap tahun?	Data dari PDI	119	Tidak	0
				120	Ya	100
		d) Apakah ada upaya-upaya untuk mencapai penerimaan?	Cek Dokumen <i>extra effort</i>	121	Tidak	0
				122	Ya	100

		Skor :			
		Jumlah Skor Komponen 11		Jumlah skor indikator a s.d. d	

		Rata-rata Skor Komponen 11			Jumlah skor komponen 11 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 11			Rata-rata skor komponen 11 dikali bobot komponen 11	
12.	Apresiasi dari Wajib Pajak (Bobot...%)	Apakah ada penghargaan/apresiasi yang disampaikan WP baik melalui, surat, media, kertas catatan dalam kotak keluar dll yang terjadi dalam setahun terakhir?	Cek dokumentasi atas apresiasi secara umum dari masyarakat/ <i>stakeholder</i>	123	tidak	0
				124	ada	100
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 12			Jumlah skor indikator	
		Rata-rata Skor Komponen 12			Jumlah skor komponen 12 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 10			Rata-rata skor komponen 12 dikali bobot komponen 12	
Nilai Keseluruhan				Jumlah Nilai Komponen 1 s.d. 12		

		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 11			Jumlah skor indikator a s.d. d	
		Rata-rata Skor Komponen 11			Jumlah skor komponen 11 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 11			Rata-rata skor komponen 11 dikali bobot komponen 11	
12.	Apresiasi dari Wajib Pajak (Bobot...%)	Apakah ada penghargaan/apresiasi yang disampaikan WP baik melalui, surat, media, kertas catatan dalam kotak keluar dll yang terjadi dalam setahun terakhir?	Cek dokumentasi atas apresiasi secara umum dari masyarakat/ <i>stakeholder</i>	123	tidak	0
				124	ada	100
		Skor :				
		Jumlah Skor Komponen 12			Jumlah skor indikator	
		Rata-rata Skor Komponen 12			Jumlah skor komponen 12 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 10			Rata-rata skor komponen 12 dikali bobot komponen 12	
Nilai Keseluruhan				Jumlah Nilai Komponen 1 s.d. 12		

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
NOMOR KEP- ..... /WPJ...../2012

TENTANG

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

KEPALA WILAYAH DJP .....

- Membaca : Berita Acara Hasil Keputusan Rapat Tim Penilai Lomba Pelayanan Tingkat Kantor .....  
Tahun .....
- Menimbang : a. bahwa kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas dibidang 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 : a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;  
b. SE- ...../PJ/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Penilaian Lomba Pelayanan Tahun 2012 tanggal ..... 2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK .....  
TENTANG HASIL SELEKSI LOMBA PELAYANAN TINGKAT KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ..... TAHUN 2012
- KESATU : menetapkan Kantor Pelayanan Pajak ..... sebagai Pemenang Pertama Lomba Pelayanan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... Tahun 2012.
- KEDUA : Menetapkan peringkat tiga besar Kantor Pelayanan Pajak hasil Lomba Pelayanan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... Tahun 2012 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 2012.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ..... ini 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 2012  
Kepala Kantor

Nama  
NIP

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN DIREKTUR PENYULUHAN PELAYANAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
NOMOR KEP- ..... /PJ.09/2012

TENTANG

PENETAPAN PEMENANG LOMBA PELAYANAN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK NON PRATAMA  
TAHUN .....

DIREKTUR PENYULUHAN PELAYANAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

- Membaca : Berita Acara Hasil Keputusan Rapat Tim Penilai Lomba Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Non Pratama Tahun .....
- Menimbang : a. bahwa Direktorat Penyuluhan Pelayanan Dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas membuat kebijakan teknis operasional, menjamin terlaksananya pemantauan kebijakan teknis operasional, menyetujui laporan evaluasi dan tindak lanjut atas evaluasi pelaksanaan kebijakan teknis operasional, serta menjamin terlaksananya bimbingan teknis di bidang pelayanan terhadap kantor wilayah dan KPP di seluruh Indonesia sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak;  
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 secara berkesinambungan yang dimulai pada tahun 2009;  
c. bahwa berdasarkan hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada huruf b, dipandang perlu menetapkan pemenangnya dengan Keputusan Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat;
- Mengingat : a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;  
b. SE-...../PJ/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Penilaian Lomba Pelayanan Tahun 2012 tanggal ..... 2012.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR PENYULUHAN PELAYANAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT TENTANG HASIL SELEKSI LOMBA PELAYANAN KPP NON PRATAMA TAHUN 2012
- KESATU : Menetapkan peringkat tiga besar Kantor Pelayanan Pajak hasil Lomba Pelayanan KPP Non Pratama Tahun 2012 sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat ini.
- KEDUA : Menetapkan kantor pelayanan pajak peringkat tiga besar tersebut untuk mewakili KPP Non Pratama dalam Lomba Tingkat Direktorat Jenderal Pajak tahun 2012.
- KETIGA : Keputusan Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat ini disampaikan kepada :

1. Direktur Jenderal Pajak;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak;
3. Para kepala Kantor Pelayanan Pajak Non Pratama di lingkungan DJP.

Ditetapkan di .....  
Pada tanggal ..... Oktober 2012  
Kepala Kantor

Nama  
NIP

LAMPIRAN IIIc  
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR : SE-13/PJ/2012  
TANGGAL : 21-03-12

PERINGKAT 3 (TIGA) BESAR  
HASIL SELEKSI LOMBA PELAYANAN ....  
TAHUN 2012

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

Direktur/Kepala Kanwil .....

Nama  
NIP

**KETENTUAN DAN FORMAT MINIMAL  
LAPORAN LOMBA HASIL 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 II) disertai keterangan di bawah/di 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.

**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 serta 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/DI/DIII  
 SLTP  S1 ke atas
- d. Pekerjaan :  PNS/TNI/POLRI  
 Karyawan Swasta  
 Pengusaha

**B. Pendapatan Responden**

Berikan tanda (√) pada nilai yang anda pilih dari 1 s.d. 5 pada kotak dibawah ini dengan kategaori 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 tentang 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	<input type="checkbox"/>	Tidak	<input type="checkbox"/>	
<b>KEPUASAN DALAM PEMERIKSAAN PAJAK</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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	<input type="checkbox"/>	Tidak	<input type="checkbox"/>	
<b>KEPUASAN DALAM PENAGIHAN PAJAK</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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	<input type="checkbox"/>	Tidak	<input type="checkbox"/>	
<b>PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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?					
<p><b>Mohon dicek sekali lagi apakah semua sudah diisi dengan lengkap???</b></p> <p><b>TERIMA KASIH</b></p> <p><b>ATAS KESEDIAAN ANDA MELUANGKAN WAKTU UNTUK MENGISI SURVEI INI DENGAN JUJUR</b></p>					