

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR KEP-160/PJ/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor **25 TAHUN 2009** tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor **25 TAHUN 2009** tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031);
 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1961) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan

Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1356);

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK.

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Standar Pelayanan ini meliputi penyelenggaraan pelayanan pada unit di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup:

- a. Penyelenggaraan Pelayanan pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak;
- b. Penyelenggaraan Pelayanan pada Kantor Wilayah DJP di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
- c. Penyelenggaraan Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

KEEMPAT : Keputusan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak, para Direktur, para Tenaga Pengkaji;
2. Para Kepala Kantor Wilayah DJP; dan
3. Para Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 30 Maret 2022

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SURYO UTOMO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR KEP-160/PJ/2022 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

**STANDAR PELAYANAN
KANTOR PUSAT DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

Standar Pelayanan pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak meliputi 6 (enam) jenis pelayanan, yaitu:

1. Penerbitan atau Peningkatan Surat Izin Konsultan Pajak;
2. Penerbitan Kembali atau Perpanjangan Kartu Tanda Pengenal Konsultan Pajak;
3. Pencabutan Surat Izin Konsultan Pajak;
4. Permohonan Penetapan Saat Dimulainya Saat Berproduksi Secara Komersial;
5. Pemberitahuan Informasi Layanan Publik; dan
6. Permintaan Pelaksanaan Prosedur Persetujuan Bersama (*Mutual Agreement Procedure*).

Adapun standar pelayanan atas pelayanan pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut:

5. PEMBERITAHUAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Warga Negara Indonesia (WNI), melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP);2. Badan Hukum, melampirkan bukti pengesahan badan hukum yang diterbitkan oleh kementerian yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia; dan3. Surat kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum Indonesia.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Petugas Layanan Informasi (LI) menerima permohonan informasi secara tertulis atau tidak tertulis maupun menerima penerusan permohonan informasi publik dari PPID Kementerian Keuangan.</p> <p>Permohonan tertulis:</p> <p>Petugas LI membantu pengisian formulir atas pemohon atau kuasanya yang menyampaikan permohonan secara tertulis, menerima dan meneliti kelengkapan isian formulir dan menandatangani formulir permohonan Informasi Publik.</p> <p>Permohonan tidak tertulis:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Permohonan tidak tertulis dapat dilakukan melalui aplikasi <i>e-ppid</i> kementerian keuangan / <i>mobile ppid</i> kementerian keuangan, media telepon, faksimili, surat, dan surat elektronik (<i>email</i>).2. Pengisian formulir permohonan Informasi Publik dilakukan oleh Petugas LI berdasarkan informasi yang diterimanya dan kemudian menandatangani.3. Petugas LI harus memastikan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan permohonan informasi secara tertulis maupun tidak tertulis memenuhi Persyaratan pelayanan.4. Petugas LI mencatat permohonan Informasi Publik ke Register Permohonan Informasi Publik dan memberi nomor pendaftaran di formulir permohonan Informasi Publik.5. Formulir Permohonan Informasi Publik kemudian diserahkan kepada Pemohon Informasi Publik sebagai tanda bukti permohonan Informasi Publik apabila persyaratan permohonan Informasi Publik telah dipenuhi. Apabila formulir tersebut tidak

		<p>dapat disampaikan kepada pemohon Informasi Publik maka penyampaiannya dilakukan bersamaan saat menyampaikan pemberitahuan tertulis.</p> <p>6. Petugas LI menyampaikan salinan formulir permohonan Informasi Publik kepada Direktur P2Humas selaku PPID Tingkat I DJP.</p> <p>7. Apabila berdasarkan hasil verifikasi permohonan Informasi Publik tidak diterima (ditolak) karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan, maka Pemberitahuan Tertulis beserta Surat Keputusan PPID Tingkat I DJP mengenai penolakan permohonan Informasi Publik (SK PPID) disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik sesuai cara yang dipilih pemohon di dalam Formulir Permohonan Informasi Publik.</p> <p>8. Dalam hal permohonan Informasi Publik diterima dan informasi yang diminta dikuasai DJP maka Pemberitahuan Tertulis beserta informasi yang diminta disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik sesuai cara yang dipilih pemohon di dalam Formulir Permohonan Informasi Publik.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pemohon Informasi berhak mendapatkan pemberitahuan tertulis tentang diterima atau tidaknya permohonan informasi dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi oleh DJP. DJP dapat memperpanjang waktu untuk memberi jawaban tertulis 1 x 7 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberitahuan Tertulis; 2. Surat keputusan PPID Tingkat I DJP mengenai penolakan permohonan Informasi Publik (SK PPID); 3. Informasi publik yang diminta.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

- b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.01/2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan;4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 879/KMK.01/2019 tentang Penunjukan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan; dan5. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-221/PJ/2017 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-296/PJ/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-221/PJ/2017 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Pendingin ruangan;2. Alat tulis kantor;3. Fasilitas untuk kaum difabel;4. Komputer;5. Meja dan kursi;6. Papan informasi;7. Pesawat telepon;8. Printer;9. Jaringan internet;10. Kamera CCTV;11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;

		3. 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.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 2 pegawai/pejabat pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Data, dokumen, dan informasi Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya;2. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;3. Tersedia alat pemadam kebakaran;4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Humas;2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan;3. Kontrak Kinerja;4. Dialog Kinerja Individu.

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR KEP-160/PJ/2022 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

**STANDAR PELAYANAN
KANTOR PELAYANAN PAJAK**

Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jenderal Pajak meliputi 83 (delapan puluh tiga) jenis pelayanan, yaitu:

1. Pendaftaran NPWP;
2. Penghapusan NPWP;
3. Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak;
4. Pemindehan Wajib Pajak;
5. Permohonan Pelaporan Usaha dan Pengukuhan PKP;
6. Penetapan Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak Non Efektif;
7. Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif;
8. Permintaan Kembali Kartu NPWP/SKT/SPPKP;
9. Aktivasi EFIN;
10. Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak;
11. Cetak Ulang Kode Aktivasi;
12. Aktivasi Sertifikat Elektronik;
13. Surat Kuasa Khusus;
14. Pencabutan Pengukuhan PKP;
15. Penggunaan Nilai Buku atas Pengalihan dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha;
16. Permohonan Perubahan Metode Pembukuan;
17. Permintaan Perubahan Tahun Buku Pertama;
18. Pembayaran dan Penyetoran Pajak;
19. Pengangsuran Pembayaran PPh Pasal 29;
20. Penundaan Pembayaran PPh Pasal 29;
21. Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25;
22. Angsuran PPh Pasal 25 Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
23. Pemindahbukuan (Pbk);
24. Pengalihan Saldo Bea Meterai Dari Sistem Komputerisasi Ke Teknologi Percetakan;
25. Pengalihan Saldo Bea Meterai Dari Teknologi Percetakan Ke Sistem Komputerisasi;
26. Pemindahbukuan (Pbk) Saldo Deposit Mesin Teraan Meterai Digital;
27. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan;
28. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan karena Diterbitkannya Keputusan atau Putusan yang Mengakibatkan Lebih Bayar PBB;
29. Pengembalian Pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu (Pasal 17C UU KUP);

30. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi WP dengan Persyaratan tertentu (Pasal 17D KUP);
31. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi PKP Berisiko Rendah (Pasal 9 ayat (4c) UU PPN);
32. Pengembalian PPN bagi Turis (*VAT Refund for Tourists*);
33. Pengembalian atas Keputusan/Putusan Keberatan/ Banding/PK Pasal 36/Pembetulan Pasal 16;
34. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Oleh Pihak Pembayar;
35. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang atas Kelebihan Pajak Dalam Rangka Impor;
36. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan PPh, PPN, atau PPnBM;
37. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Subjek Pajak Luar Negeri yang Memiliki Bentuk Usaha Tetap di Indonesia;
38. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Subjek Pajak Luar Negeri yang Tidak Memiliki Bentuk Usaha Tetap di Indonesia;
39. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Orang Pribadi atau Badan yang Tidak Diwajibkan Memiliki NPWP;
40. Pemberian Imbalan Bunga;
41. Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan;
42. Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital;
43. Pembetulan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak;
44. Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak;
45. Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi;
46. Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan;
47. Izin sebagai pelaksana Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan;
48. Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu;
49. Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah (perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia);
50. Penetapan Atas Saat Mulainya Penyusutan Harta Berwujud yang Dapat Dilakukan Pada Bulan Digunakan atau Bulan Mulai Menghasilkan;
51. Surat Keterangan Fiskal;

52. Surat Keterangan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bakal Calon Kepala Daerah;
53. Permohonan SKB PPh Pasal 21/Pasal 22 selain impor, Pasal 22 impor/PPH Pasal 23;
54. SKB PPh Pasal 22 atas Impor Emas Batangan dari Wajib Pajak yang Bergerak dalam Bidang Industri Perhiasan Emas Untuk Tujuan Ekspor;
55. Permohonan SKB Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun yang Pendiriannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan;
56. Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan;
57. Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan Bagi Wajib Pajak ya Usaha Pokoknya Melakukan Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
58. Surat Keterangan Bebas PPN atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu;
59. SKB Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional Serta Pejabatnya;
60. Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Ambulan, Kendaraan Jenazah, Kendaraan Pemadam Kebakaran, Kendaraan Tahanan, dan Kendaraan Angkutan Umum;
61. Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Protokoler Kenegaraan, Kendaraan Dinas atau Kendaraan Patroli TNI/Polri;
62. Surat Keterangan Domisili SPDN;
63. Surat Dispensasi atas Pengalihan Barang Kena Pajak sebagaimana atau pengalihmanfaatan Jasa Kena Pajak ya dilakukan kepada sesama Perwakilan Negara Asing, Badan Internasional, Pejabat Perwakilan Negara Asing, dan/atau Pejabat Badan Internasional, Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah;
64. Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan;
65. Kesepakatan Harga Transfer (*Advance Pricing Agreement*);
66. Permintaan keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Pengajuan Keberatan;
67. Keberatan;
68. Pencabutan Keberatan;
69. Permintaan Keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Banding;
70. Permohonon Pembetulan Surat Tagihan Pajak/Surat Ketetapan Pajak/Surat Keputusan Pajak (Pasal 16 UU KUP);
71. Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Pasal 36 Ayat 1a UU KUP);

72. Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1b UU KUP);
73. Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1c UU KUP);
74. Pembatalan Surat Ketetapan Pajak dari Hasil Pemeriksaan (Pasal 36 Ayat 1d UU KUP);
75. Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP;
76. Pengurangan Denda Administrasi PBB (Pasal 20 UU PBB);
77. Pengurangan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak PBB yang Tidak Benar;
78. Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang Tidak Benar;
79. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan;
80. Pengangsuran Pembayaran Pajak;
81. Penundaan Pembayaran Pajak;
82. Perpanjangan Jangka Waktu Pelunasan Pajak; dan
83. Pengaduan Pelayanan Perpajakan.

Adapun standar pelayanan atas pelayanan pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut:

1. PENDAFTARAN NPWP

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Permohonan pendaftaran untuk Wajib Pajak Badan dilampiri dengan dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak Badan berorientasi ada profit (<i>profit oriented</i>) maupun tidak berorientasi pada profit (<i>non profit oriented</i>):<ol style="list-style-type: none">a. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa:<ol style="list-style-type: none">1) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri; atau2) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap atau kantor perwakilan perusahaan asing;b. dokumen yang menunjukkan identitas diri seluruh pengurus Badan, meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;2. Wajib Pajak Badan berbentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>):<ol style="list-style-type: none">a. fotokopi perjanjian kerjasama atau akta pendirian sebagai bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>);b. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP;c. dokumen yang menunjukkan identitas diri pengurus bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) dan salah satu pengurus dari masing-masing perusahaan anggota bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>), meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;3. Cabang Wajib Pajak Badan:<ol style="list-style-type: none">a. fotokopi Kartu NPWP pusat;b. dokumen yang menunjukkan identitas diri pimpinan cabang atau penanggung jawab cabang, meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan

- 2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.

Permohonan pendaftaran untuk Wajib Pajak orang pribadi dilampiri dengan dokumen persyaratan sebagai berikut:

1. untuk Wajib Pajak orang pribadi baik yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas maupun yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, berupa:
 - a. bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP; atau
 - b. bagi Warga Negara Asing, yaitu:
 - 1) fotokopi paspor; dan
 - 2) fotokopi Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP);
2. untuk Wajib Pajak orang pribadi wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim, berupa fotokopi KTP;
3. untuk Wajib Pajak wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta atau memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya, berupa:
 - a. fotokopi KTP;
 - b. fotokopi Kartu NPWP suami, dalam hal suami merupakan Warga Negara Indonesia, atau fotokopi paspor, dalam hal suami merupakan subjek pajak luar negeri;
 - c. fotokopi kartu keluarga, akta perkawinan, atau dokumen sejenisnya; dan
 - d. fotokopi surat perjanjian pemisahan penghasilan dan harta, atau surat pernyataan menghendaki melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suami;
4. untuk Wajib Pajak orang pribadi yang belum memenuhi persyaratan subjektif atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, selain:
 - a. wanita kawin yang:
 - 1) melakukan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta secara tertulis;
 - 2) memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari

		<p>suaminya meskipun tidak terdapat keputusan hakim atau tidak terdapat perjanjian pemisahan penghasilan; atau</p> <p>3) menghendaki pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan digabung dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami; atau</p> <p>b. anak yang belum dewasa yaitu anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun berkeinginan mendaftarkan dirinya untuk memperoleh NPWP, berupa fotokopi KTP;</p> <p>5. untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu atau orang pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas selain di tempat tinggalnya, berupa fotokopi Kartu NPWP orang pribadi.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak Orang Pribadi;2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan. Dalam hal Pelaku Usaha Badan mengajukan secara elektronik, permohonan diajukan oleh Pelaku Usaha Badan dengan status pusat melalui Notaris yang membuat akta pendirian Badan tersebut dan telah diberikan hak akses pada SABH. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:</p> <ol style="list-style-type: none">1. elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (https://ereg.pajak.go.id)2. tertulis disampaikan:<ol style="list-style-type: none">a. secara langsung;b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atauc. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.3. Pelaku usaha dapat melakukan pendaftaran secara elektronik untuk mendapatkan NPWP melalui:

		<p>a. SABH yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP untuk Wajib Pajak Badan; atau</p> <p>b. OSS yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP.</p> <p>** Pelaku Usaha/Notaris harus menyampaikan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan ke KPP tempat Pelaku Usaha terdaftar paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal terdaftar.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak yang telah memenuhi: <ol style="list-style-type: none"> a. persyaratan subjektif, yaitu persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang PPh; dan b. persyaratan objektif, yaitu persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PPh. 2. Pendaftaran dilakukan di KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. tempat tinggal Wajib Pajak; b. tempat kedudukan Wajib Pajak; atau c. tempat kegiatan usaha Wajib Pajak. 3. Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk menetapkan: <ol style="list-style-type: none"> a. tempat tinggal orang pribadi, tempat kedudukan Badan, atau tempat kegiatan usaha, dalam hal Wajib Pajak memiliki lebih dari satu tempat tinggal, tempat kedudukan, atau tempat kegiatan usaha; b. tempat terdaftar bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu pada KPP tertentu; dan c. tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak. <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pendaftaran NPWP.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu NPWP; 2. Surat Keterangan Terdaftar.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.
--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

		<ol style="list-style-type: none">2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none">1. 1 (satu) Koordinator Harian;2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

2. PENGHAPUSAN NPWP

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat keterangan kematian atau dokumen sejenis dari instansi yang berwenang dan surat pernyataan dari wakil Wajib Pajak yang menyatakan bahwa Wajib Pajak tidak meninggalkan warisan, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan;2. dokumen yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggalkan Indonesia selama-lamanya;3. dokumen yang menyatakan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik, dan pegawai yang telah diberikan NPWP dan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP;4. fotokopi buku nikah atau dokumen sejenis dan surat pernyataan tidak membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan atau surat pernyataan tidak ingin melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suami, untuk wanita kawin yang sebelumnya telah memiliki NPWP yang terpisah dari suaminya;5. dokumen berupa kartu keluarga, untuk anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun telah memiliki NPWP;6. dokumen berupa surat pernyataan dari wakil Wajib Pajak yang menyatakan bahwa warisan sudah terbagi dengan menyebutkan ahli waris, untuk Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi;7. dokumen berupa surat pernyataan di atas meterai dari salah satu pengurus Wajib Pajak pusat yang menyatakan bahwa Wajib Pajak cabang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain, untuk Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain;8. dokumen berupa fotokopi akta pembubaran Badan atau dokumen sejenis yang telah disahkan oleh instansi berwenang sesuai dengan ketentuan

		<p>peraturan perundang-undangan, untuk Wajib Pajak Badan yang dilikuidasi atau dibubarkan;</p> <ol style="list-style-type: none">9. dokumen berupa fotokopi dokumen penghentian kegiatan usaha di Indonesia, untuk Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;10. dokumen berupa laporan keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan likuidasi entitas akuntansi dan akuntansi pelaporan pada kementerian negara/lembaga, untuk untuk Instansi Pemerintah yang dilikuidasi; atau11. surat pernyataan mengenai kepemilikan NPWP lebih dari satu dan fotokopi semua kartu NPWP yang dimiliki, untuk Wajib Pajak yang memiliki lebih dari satu NPWP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan berdasarkan permohonan atau secara jabatan.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak yang bersangkutan;2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan Yang dapat mengajukan permohonan penghapusan NPWP:<ol style="list-style-type: none">a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan;b. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;c. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik, dan pegawai yang telah diberikan NPWP dan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP;d. wanita yang sebelumnya telah memiliki NPWP dan menikah tanpa membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan serta tidak ingin melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya;e. wanita kawin yang memiliki NPWP berbeda dengan NPWP suami dan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya digabungkan dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami;

- f. anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, yang telah memiliki NPWP;
- g. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi;
- h. Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain;
- i. Wajib Pajak Badan dilikuidasi atau dibubarkan karena penghentian atau penggabungan usaha;
- j. Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;
- k. Instansi Pemerintah yang sudah tidak memenuhi persyaratan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, yang dilikuidasi karena mengalami kondisi: tidak lagi beroperasi sebagai Instansi Pemerintah, pembubaran Instansi Pemerintah yang disebabkan karena penggabungan Instansi Pemerintah, tidak mendapat alokasi anggaran pada tahun anggaran berikutnya, atau tidak lagi beroperasi yang diakibatkan oleh sebab lain;
- l. Wajib Pajak yang memiliki lebih dari 1 (satu) NPWP, tidak termasuk NPWP Cabang; dan/atau
- m. Wajib Pajak yang memiliki NPWP Cabang, yang secara nyata tidak lagi mempunyai suatu hak dan/ atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan berkenaan dengan objek pajak PBB.

Cara Pengajuan:

Wajib Pajak menyampaikan permohonan penghapusan NPWP secara tertulis dilakukan:

1. secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP; atau
2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:

Selain memperhatikan pemenuhan persyaratan subjektif dan/atau objektif, penghapusan NPWP dilakukan sepanjang Wajib Pajak memenuhi ketentuan sebagai berikut:

		<ol style="list-style-type: none">1. tidak mempunyai utang pajak, atau mempunyai utang pajak, namun:<ol style="list-style-type: none">a. utang pajak yang penagihannya telah daluwarsa; dan/ataub. utang pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; atau Wajib Pajak yang tidak mempunyai harta kekayaan;2. tidak sedang dilakukan tindakan:<ol style="list-style-type: none">a. pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan;b. pemeriksaan bukti permulaan;c. penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan; ataud. penuntutan tindak pidana di bidang perpajakan;3. tidak sedang dalam proses penyelesaian persetujuan bersama (<i>mutual agreement procedure</i>);4. tidak sedang dalam proses penyelesaian kesepakatan harga transfer (<i>advance pricing agreement</i>);5. seluruh NPWP cabang telah dihapus, dalam hal penghapusan NPWP dilakukan terhadap NPWP pusat;6. tidak sedang dalam proses penyelesaian upaya hukum di bidang perpajakan, berupa:<ol style="list-style-type: none">a. keberatan;b. pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi;c. pengurangan atau pembatalan SKP;d. pengurangan atau pembatalan STP;e. pembatalan hasil pemeriksaan, verifikasi, atau penelitian PBB;f. gugatan;g. banding;h. dan/atau peninjauan kembali. <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Penghapusan NPWP.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan oleh Wajib Pajak orang pribadi, Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, atau Instansi Pemerintah; atau 12 (dua belas) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan oleh Wajib Pajak Badan.</p> <p>Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah terlampaui dan Kepala KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Kepala KPP menerbitkan Surat</p>

		Keputusan Penghapusan NPWP dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pemberitahuan Penetapan WP NE secara jabatan; 2. Surat Keputusan Penghapusan NPWP; atau 3. Surat Penolakan Penghapusan NPWP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 231/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan/atau Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah; 3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi;

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

3. PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA KENA PAJAK

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Permohonan perubahan data Wajib Pajak dilakukan dengan cara mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan melampirkan dokumen pendukung yang menunjukkan adanya perubahan tersebut. Dalam hal perubahan data terkait perubahan Wajib Pajak orang pribadi menjadi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, dokumen pendukung yang harus dilampirkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. fotokopi akta kematian, surat keterangan kematian, atau dokumen sejenis;2. dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. fotokopi Kartu NPWP salah satu ahli waris, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh salah satu ahli waris;b. fotokopi akta atau surat wasiat atau dokumen lain yang dipersamakan, dan fotokopi Kartu NPWP pelaksana wasiat, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pelaksana wasiat; atauc. fotokopi dokumen penunjukan pihak yang mengurus harta peninggalan, dan fotokopi Kartu NPWP pihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pihak yang mengurus harta peninggalan; dand. surat kuasa khusus, dalam hal permohonan perubahan data dilaksanakan oleh seorang kuasa.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dalam hal data yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak menurut keadaan yang sebenarnya namun tidak memerlukan pemberian NPWP baru dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. perubahan identitas Wajib Pajak orang pribadi;2. perubahan alamat tempat tinggal Wajib Pajak orang pribadi atau tempat kedudukan Wajib Pajak badan masih dalam wilayah kerja KPP yang sama;

		<p>3. perubahan kategori Wajib Pajak orang pribadi;</p> <p>4. perubahan sumber penghasilan utama Wajib Pajak orang pribadi;</p> <p>5. perubahan identitas Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan; dan/atau</p> <p>6. perubahan permodalan atau kepemilikan Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan.</p> <p>Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara elektronik melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak, dilakukan dengan:<ul style="list-style-type: none">1) mengisi dan menyampaikan Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan2) mengunggah (upload) salinan digital (softcopy) dokumen pendukung; ataub. <i>Contact center</i> dan/atau saluran tertentu lainnya, dilakukan dengan memanfaatkan layanan yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.c. Atas permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b:<ul style="list-style-type: none">1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);2) permohonan dianggap tidak diajukan dan:<ul style="list-style-type: none">a) Kepala KPP memberitahukan hal tersebut kepada Wajib Pajak melalui alamat surel (email) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak untuk permohonan yang disampaikan melalui Aplikasi Registrasi, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a; ataub) pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak tidak memproses lebih lanjut permohonan Wajib Pajak untuk permohonan yang disampaikan melalui <i>contact center</i> atau saluran tertentu lainnya, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan. <p>Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara tertulis dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; danb. melampirkan dokumen pendukung.
--	--	--

	<p>Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b, Kepala KPP atau KP2KP:</p> <ol style="list-style-type: none">1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:<ol style="list-style-type: none">a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; ataub) mengembalikan permohonan dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak bahwa permohonan tidak dapat diproses dengan menyampaikan Surat Pengembalian Permohonan, untuk permohonan yang disampaikan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak Orang Pribadi;2. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;3. Wajib Pajak Badan;4. Instansi Pemerintah. <p>Cara Pengajuan :</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, berupa:<ol style="list-style-type: none">a. Aplikasi Registrasi (https://ereg.pajak.go.id);b. <i>contact center</i>, dan/atauc. saluran tertentu lainnya.2. Tertulis disampaikan:<ol style="list-style-type: none">a. secara langsung;b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atauc. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan : Perubahan data Wajib Pajak dalam hal:</p>
--	--

		<p>1. data dan/atau informasi yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan keadaan yang sebenarnya; dan</p> <p>2. perubahan data dimaksud tidak mengakibatkan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Permohonan perubahan data Wajib Pajak disampaikan melalui:</p> <p>a. KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; atau</p> <p>b. KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan Perubahan Data.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Perubahan Data dan/atau Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <p>1. Telepon: (021) 134; 1500200</p> <p>2. Faksimile: (021) 5251245</p> <p>3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id</p> <p>4. Twitter: @kring_pajak</p> <p>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id</p> <p>6. Chat pajak: www.pajak.go.id</p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</p>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan</p>

		Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Pendingin ruangan;2. Alat tulis kantor;3. Fasilitas untuk kaum difabel;4. Komputer;5. Meja dan kursi;6. Papan informasi;7. Pesawat telepon;8. Printer;9. Jaringan internet;10. Kamera CCTV;11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none">1. 1 (satu) Koordinator Harian;2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.
----	----------------------------	--

4. PEMINDAHAN WAJIB PAJAK

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir Pemindahan Wajib Pajak, dilengkapi dengan dokumen yang menunjukkan bahwa tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak menurut keadaan yang sebenarnya pindah ke wilayah kerja KPP lain.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan secara elektronik atau tertulis, dan dilampiri dengan dokumen pendukung.</p> <p>1. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara elektronik dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. mengisi dan menyampaikan Formulir Pemindahan Wajib Pajak; dan mengunggah (<i>upload</i>) salinan digital (<i>softcopy</i>) dokumen pendukung pada Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak.b. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a:<ul style="list-style-type: none">1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan; atau2) permohonan dianggap tidak diajukan dan Kepala KPP memberitahukan hal tersebut kepada Wajib Pajak melalui alamat surel (<i>email</i>) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan. <p>2. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara tertulis dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. mengisi dan menandatangani Formulir Pemindahan Wajib Pajak dan melampirkan dokumen pendukung.b. menyampaikan permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar melalui:<ul style="list-style-type: none">1) secara langsung ke KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KP Baru; atau2) melalui:<ul style="list-style-type: none">a) pos dengan bukti pengiriman surat; ataub) perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP Lama atau KPP Baru.c. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Kepala KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KP Baru:

- 1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau
- 2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:
 - a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau
 - b) mengembalikan permohonan dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak bahwa permohonan tidak dapat diproses dengan menyampaikan Surat Pengembalian Permohonan, untuk permohonan yang disampaikan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan.

Cara Pengajuan:

Penyampaian permohonan secara tertulis dilakukan:

1. secara langsung;
2. melalui pos; atau
3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, disampaikan ke KPP/KP2KP sesuai wilayah kerja (KPP Terdaftar Lama, KPP Terdaftar baru, atau KP2KP Terdaftar baru).

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:

1. Pemindahan Wajib Pajak dapat dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau secara jabatan yang hanya dapat dilakukan oleh KPP Lama.
2. Wajib Pajak orang pribadi dapat mengajukan permohonan pindah melalui KPP Baru dan KPP Baru menerbitkan BPS setelah permohonan dinyatakan lengkap, serta meneruskan berkas permohonan ke KPP Lama paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan BPS.
3. Wajib Pajak tidak dapat dipindah apabila sedang dilakukan verifikasi dalam rangka penerbitan surat ketetapan pajak, pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:
Formulir Pemindahan Wajib Pajak.

3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan permohonan pindah yang sudah diterbitkan BPS, KPP Lama harus memberikan keputusan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterbitkan BPS; 2. Berdasarkan tembusan Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT, dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama, KPP Baru menerbitkan Kartu NPWP dan SKT dan/atau SPPKP paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah menerima tembusan Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT, dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama; 3. KPP Baru mengirimkan SKT dan/atau SPPKP paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan ke KPP Lama.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<p>KPP Lama: Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Dipindah; atau Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP.</p> <p>KPP Baru: Kartu NPWP, Surat Keterangan Terdaftar dan/atau Surat Pengukuhan PKP.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;

		<p>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</p>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin ruangan;</p> <p>2. Alat tulis kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan kursi;</p> <p>6. Papan informasi;</p> <p>7. Pesawat telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <p>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</p> <p>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</p> <p>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</p> <p>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</p> <p>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</p> <p>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</p>

		<ol style="list-style-type: none">3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

8. PERMINTAAN KEMBALI KARTU NPWP/SKT/SPPKP

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Formulir Permintaan Kembali; 2. Dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP karena hilang, rusak, atau alasan lain pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha. Kecuali permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP orang pribadi dapat diajukan di seluruh KPP atau KP2KP.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak KPP Terdaftar; atau khusus Wajib Pajak Orang Pribadi tidak wajib pada KPP Terdaftar.</p> <p>Cara Pengajuan: Permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SKPPKP dapat diajukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara elektronik; 2. secara langsung; atau 3. melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Diajukan oleh Wajib Pajak dengan menyampaikan Formulir Permintaan Kembali pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha dan dilengkapi dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP. Kecuali untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, permohonan permintaan kembali dapat dilayani oleh seluruh KPP atau KP2KP.</p> <p>Permintaan kembali Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP ditindaklanjuti sepanjang dilengkapi dengan dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran dan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP mengalami kerusakan sehingga perlu dilakukan cetak ulang, Kartu NPWP, SKT,

		<p>dan/atau SPPKP tersebut diserahkan pada Petugas Pendaftaran pada KPP atau KP2KP; atau</p> <p>2. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP hilang, maka Wajib Pajak melampiri permohonan Permintaan Kembali dengan surat pernyataan kehilangan.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permintaan Kembali (Lampiran PER-04/PJ/2020).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan Permintaan kembali Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP yaitu paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

9. AKTIVASI EFIN

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir Permohonan EFIN.2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain;b. Wajib Pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;c. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<ol style="list-style-type: none">1) identitas diri berupa:<ol style="list-style-type: none">a) Kartu Tanda Penduduk (KTP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Indonesia; ataub) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing; dan2) kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT);d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.3. Bagi Wajib Pajak Badan, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh salah satu pengurus yang namanya tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan;b. pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung KPP/KP2KP terdaftar atau

		<p>Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;</p> <p>c. permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">1) surat keterangan dari pimpinan tertinggi Wajib Pajak Badan, dalam hal pengurus yang mengajukan permohonan aktivasi EFIN tidak tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan, namun pengurus dimaksud memiliki kewenangan untuk mengambil kebijakan atau keputusan dalam Wajib Pajak Badan;2) identitas diri berupa:<ol style="list-style-type: none">a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; ataub) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing;c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;3) Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus:<ol style="list-style-type: none">a) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; ataub) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing dan telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;4) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf b merupakan Warga Negara Asing dan tidak terdaftar sebagai Wajib Pajak, pengurus tidak perlu menyampaikan Kartu NPWP dan SKT;5) kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan; dan6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;7) menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
--	--	--

		<p>4. Dalam hal Wajib Pajak Badan merupakan kantor cabang, maka syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;b. pimpinan kantor cabang sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<ul style="list-style-type: none">1) surat pengangkatan pimpinan kantor cabang;2) surat penunjukan pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;3) identitas diri berupa:<ul style="list-style-type: none">a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Indonesia; ataub) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Asing;c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;4) kartu NPWP atau SKT atas nama pimpinan kantor cabang sebagai pengurus;5) kartu NPWP atau SKT atas nama kantor cabang; dan6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;c. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. <p>5. Dalam hal Wajib Pajak Badan seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. permohonan aktivasi EFIN dapat dilakukan oleh kuasa khusus Wajib Pajak yang ditunjuk untuk
--	--	--

		<p>mewakili Badan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang mengatur tentang persyaratan serta pelaksanaan hak dan kewajiban seorang kuasa;</p> <p>b. kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;</p> <p>c. Permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) menyerahkan fotokopi paspor atas nama pengurus;2) menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<ol style="list-style-type: none">a) surat penunjukan pengurus yang bersangkutan untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;b) KTP dan Kartu NPWP atau SKT atas nama kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk;c) Kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan;3) menyampaikan surat kuasa khusus, dalam hal permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh kuasa khusus; <p>d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.</p> <p>6. Bagi Bendahara, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendahara;b. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini dengan mendatangi secara langsung ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor berupa LDK sesuai dengan kewenangannya;
--	--	---

		<p>c. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara;2) identitas diri berupa KTP;3) kartu NPWP atau SKT atas nama Bendahara; dan <p>d. menyampaikan alamat email aktif yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak berupa aktivasi EFIN agar Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri pada Layanan DJP Online atau Sistem Elektronik yang disediakan oleh Penyedia Layanan SPT Elektronik.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak Orang Pribadi;2. Wajib Pajak Badan;3. Wajib Pajak Badan Kantor Cabang;4. Wajib Pajak Badan yang seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku;5. Bendahara. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Permohonan aktivasi EFIN dinyatakan lengkap dalam hal syarat kelengkapan berkas terpenuhi.2. Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.3. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.4. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan berstatus cabang dilakukan oleh pimpinan kantor cabang.

		Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan EFIN (Lampiran I PER-06/PJ/2019).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pada saat WP datang langsung ke KPP/KP2KP terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya untuk mengajukan permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	EFIN yang aktif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itien@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer;

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

10. AKTIVASI AKUN PENGUSAHA KENA PAJAK

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permintaan aktivasi akun PKP dapat disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none">bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP;paling lama 3 (tiga) bulan setelah dikukuhkan sebagai PKP, bagi PKP yang pengukuhannya berdasarkan permohonan; atausetelah dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan. <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Pengusaha mengajukan permintaan aktivasi akun PKP dengan mengisi Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak:</p> <ol style="list-style-type: none">pada Aplikasi Registrasi; atausecara tertulis dan menyampaikan:<ol style="list-style-type: none">secara langsung;melalui pos dengan bukti pengiriman surat; ataumelalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha Pengusaha. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak yang telah memiliki Sertifikat Elektronik.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Lampiran PER-04/PJ/2020).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Aktivasi akun PKP dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah:</p> <ol style="list-style-type: none">tanggal pengukuhan PKP, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; atautanggal permintaan aktivasi akun PKP diterima yang tercantum dalam BPE, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan tidak bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP atau dikukuhkan PKP secara jabatan.

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Kode Aktivasi dan Password.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;

		3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i> ; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i> .
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

11. CETAK ULANG KODE AKTIVASI

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan cetak ulang kode aktivasi;2. Fotokopi surat keterangan kehilangan dari kepolisian;3. Fotokopi bukti penerimaan surat dari KPP atas surat permohonan kode aktivasi dan password.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang mengajukan permohonan cetak ulang Kode Aktivasi.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: PKP mengajukan permohonan secara tertulis ke KPP tempat PKP dikukuhkan.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Kode Aktivasi/Penolakan Permohonan Kode Aktivasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Telepon: (021) 134; 15002002. Faksimile: (021) 52512453. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id4. Twitter: @kring_pajak5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id6. Chat pajak: www.pajak.go.id7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;

		<ol style="list-style-type: none">3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

12. AKTIVASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Permintaan Sertifikat Elektronik secara elektronik dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wajib Pajak mengisi Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan mempersiapkan <i>passphrase</i>; dan b. Wajib Pajak melakukan kegiatan untuk verifikasi dan autentikasi identitas. <p>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dapat mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis, dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik, serta:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen identitas diri berupa: <ul style="list-style-type: none"> a) KTP, bagi Warga Negara Indonesia; atau b) paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing; c) Kartu NPWP atau SKT; dan 2. menyerahkan asli surat penunjukan dari Wajib Pajak orang pribadi dengan kondisi tertentu. <p>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Wajib Pajak Badan dilakukan dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. dokumen identitas diri salah satu pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP; b) bagi Warga Negara Asing, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> 1) fotokopi paspor; dan 2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak; 2. dokumen pendirian badan usaha, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> a) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan selain bentuk usaha tetap; atau

		<p>b) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap; dan</p> <p>3. SPT Tahunan Pajak Penghasilan seluruh anggota Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) untuk tahun pajak terakhir yang jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo pada saat pengajuan permintaan Sertifikat Elektronik, bagi Wajib Pajak Badan bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>).</p> <p>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Instansi Pemerintah dilakukan dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. penunjukan sebagai: <ol style="list-style-type: none"> a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat; b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa; 2. dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1; dan 3. fotokopi NPWP orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi; atau 2. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi

		<p>tempat kedudukan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak Badan dan Instansi Pemerintah.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Permintaan Sertifikat Elektronik dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. orang pribadi yang bersangkutan, bagi Wajib Pajak orang pribadi, kecuali kondisi tertentu dapat diwakili oleh pihak lain; 2. wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, bagi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi; 3. salah satu pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, untuk Wajib Pajak Badan dengan status pusat; 4. pimpinan cabang Wajib Pajak Badan atau pengurus cabang lainnya, untuk Wajib Pajak Badan dengan status cabang; 5. kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat; 6. kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; 7. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa. <p>Cara Pengajuan: Permintaan Sertifikat Elektronik dapat diajukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. bersamaan dengan permohonan pendaftaran NPWP; atau 2. secara terpisah setelah Wajib Pajak memperoleh NPWP. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak terakhir.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik (Lampiran PER-04/PJ/2020). 2. Dokumen persyaratan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sertifikat Elektronik dan Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik diterbitkan paling lama 1 (satu) hari kerja

		terhitung setelah permohonan diterima lengkap serta dilakukan pengujian verifikasi dan autentikasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Sertifikat Elektronik; 2. Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id ; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id ; www.wise.kemenkeu.go.id ; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

		<ol style="list-style-type: none">2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none">1. 1 (satu) Koordinator Harian;2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.