

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SALINAN
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER-02/PJ/2017
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR
PER-27/PJ/2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN
DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang :
- a. bahwa ketentuan mengenai standar pelayanan di tempat pelayanan terpadu Kantor Pelayanan Pajak telah diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
 - b. bahwa dalam rangka menjamin pelayanan prima serta penyelenggaraan pelayanan yang lebih seragam diperlukan pengaturan atas pengelolaan pelayanan di tempat pelayanan terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5078);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;
 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
 6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 559/KM.1/2015 tentang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;

7. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-15/PJ/2015 tentang Pedoman Penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-27/PJ/2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 3 ayat (2) huruf c dihapus, huruf c diubah dan ditambahkan huruf g, h dan i, sehingga Pasal 3 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 3

- (1) Ruang lingkup pelayanan yang diselenggarakan di TPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi pelayanan yang dilakukan di loket TPT, *Help Desk*, dan Layanan Mandiri.
- (2) Ketentuan yang berkaitan dengan pengaturan jam pelayanan sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 ayat (2) huruf b sebagai berikut:
 - a. jam pelayanan di TPT pukul 08.00 - 16.00 waktu setempat;
 - b. setiap petugas di TPT wajib melayani Wajib Pajak pada jam pelayanan;
 - c. Direktur Jenderal Pajak dapat mengatur jam pelayanan selain yang dimaksud pada huruf a;
 - d. pemberian layanan di TPT tetap dilaksanakan pada jam istirahat;
 - e. dihapus;
 - f. dalam hal pelayanan pada hari keagamaan, Kepala Kantor Wilayah DJP dapat mengatur jam pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi di wilayah kerjanya;
 - g. Kepala KPP dapat mengatur batas akhir waktu pengambilan nomor antrean dalam kondisi tertentu,

seperti terjadinya antrean yang diperkirakan tidak dapat diselesaikan pada jam pelayanan;

- h. pengaturan batas akhir waktu pengambilan nomor antrean sebagaimana dimaksud pada huruf g dituangkan dalam bentuk Berita Acara Penutupan Nomor Antrean dan dilaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP;
 - i. contoh format Berita Acara Penutupan Nomor Antrean sebagaimana dimaksud pada huruf h diatur dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (3) Ketentuan yang berkaitan dengan sistem antrean sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c meliputi:
- a. sistem antrean di TPT dibagi menjadi:
 - 1. antrean pelayanan di *Help Desk*;
 - 2. antrean pelayanan di Loker TPT, meliputi:
 - a) antrean untuk penerimaan surat/permohonan; dan
 - b) antrean untuk Nomor Pokok Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak;
 - b. Petugas TPT harus memberikan layanan kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat sampai dengan antrean terakhir.
- (4) Ketentuan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan saat terjadinya Gangguan Teknis dan/atau Keadaan Darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf d adalah:
- a. dalam hal terjadi Gangguan Teknis, maka:
 - 1. petugas TPT memberitahukan secara lisan kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang datang ke TPT dan membuat pengumuman tertulis tentang pemberitahuan adanya Gangguan Teknis;
 - 2. petugas TPT menerima setiap permohonan yang memenuhi syarat ketentuan dan memproses permohonan tersebut secara manual serta menerbitkan bukti penerimaan yang penomorannya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - 3. dalam hal Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik (e-SPT) dan/atau membutuhkan layanan elektronik lainnya,

maka SPT dan layanan tersebut diproses setelah sistem aplikasi berfungsi kembali;

b. dalam hal terjadi Keadaan Darurat, maka:

1. petugas TPT memberitahukan secara lisan dan/atau membuat pengumuman secara tertulis tentang telah terjadinya Keadaan Darurat;
2. KPP dapat mencari tempat lain sebagai alternatif untuk tempat pelayanan baru dan segera membuat pengumuman resmi mengenai perpindahan alamat tersebut.

(5) Pengaturan lebih lanjut yang berkaitan dengan ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

2. Ketentuan Pasal 7 huruf b dihapus sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 7

Dengan berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini maka:

- a. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ./2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan;
 - b. dihapus;
 - c. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima; dan
 - d. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak;
- dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

3. Ketentuan Pasal 8 ditambahkan satu ayat, yakni ayat (2), sehingga Pasal 8 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 8

- (1) Pada saat Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak dan ketentuan pelaksanaan bidang pelayanan lainnya, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini atau belum diganti dengan petunjuk pelaksanaan yang baru berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

- (2) Penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan diatur dengan peraturan tersendiri.
4. Mengubah Lampiran V dan Lampiran VI serta menambah Lampiran VIII Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal II

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2017

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

KEN DWIJUGIASTEADI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
u.b.

KAPAL BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,



ODING RIFALDI
NIP. 19700311 199503 1 002

LAMPIRAN I
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER-02/PJ/2017 TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR
JENDERAL PAJAK NOMOR PER-27/PJ/2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX
NOMOR :KEP- /WPJ.XX/KP.XX/XXX

TENTANG

PENUNJUKAN KOORDINATOR HARIAN DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU
KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan terhadap Wajib Pajak di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX;
 - b. bahwa dalam rangka membantu tugas dan fungsi Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak XXX;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX tentang Penunjukan Koordinator Harian di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX TENTANG
PENUNJUKAN KOORDINATOR HARIAN DI TEMPAT PELAYANAN
TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

- PERTAMA : Menunjuk (nama pegawai)/NIP (NIP pegawai) Pangkat/Golongan (pangkat pegawai) Jabatan (jabatan pegawai) sebagai Koordinator Harian di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX. (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian hanya satu orang)
atau
Menunjuk pegawai sebagaimana tersebut dalam lampiran sebagai Koordinator Harian di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak XXX. (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian lebih dari satu orang);
- KEDUA : Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama tersebut diatas, pelaksana yang ditunjuk wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini berlaku sejak tanggal (hari bulan tahun) dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada :

1. Kepala Kantor Wilayah DJP XXX;
2. Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal; dan
3. Para Kepala Seksi di KPP XXX.

Petikan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di XXX
Pada tanggal
Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ...

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
PELAYANAN PAJAK XXX NOMOR:
KEP- /WPJ.XX/KP.XX/XXXX TENTANG
PENUNJUKAN KOORDINATOR HARIAN DI
TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR
PELAYANAN PAJAK XXX

DAFTAR NAMA PEGAWAI YANG DITUNJUK SEBAGAI
KOORDINATOR HARIAN TPT

No	Nama Pegawai	NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan	Jadwal/Periode
1.					
2.					
3.					
dst.					

Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ..,

LAMPIRAN II
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER-02/PJ/2017 TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR
JENDERAL PAJAK NOMOR PER-27/PJ/2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX
NOMOR :KEP- /WPJ.XX/KP.XX/XXXX

TENTANG

PENUNJUKAN PETUGAS *HELP DESK* DI TPT
KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan terhadap Wajib Pajak di area *Help Desk* di Kantor Pelayanan Pajak XXX;
 - b. bahwa dalam rangka membantu tugas dan fungsi Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I Kantor Pelayanan Pajak XXX;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX tentang Penunjukan Petugas *Help Desk* di Kantor Pelayanan Pajak XXX;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS *HELP DESK* DI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

PERTAMA : Menunjuk (nama pegawai)/NIP (NIP pegawai) Pangkat/Golongan (pangkat pegawai) Jabatan (jabatan pegawai) sebagai Petugas *Help Desk* di TPT Kantor Pelayanan Pajak XXX, (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian hanya satu orang)

atau

Menunjuk pegawai sebagaimana tersebut dalam lampiran sebagai Petugas *Help Desk* di TPT Kantor Pelayanan Pajak XXX, (Jika yang ditunjuk sebagai koordinator harian lebih dari satu orang);

KEDUA : Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama tersebut diatas, pelaksana yang ditunjuk wajib memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini berlaku sejak tanggal (hari bulan tahun) dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Salinan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada :

1. Kepala Kantor Wilayah DJP XXX;
2. Kepala SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal; dan
3. Para Kepala Seksi di KPP XXX.

Petikan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di XXX
Pada tanggal
Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ...

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
PELAYANAN PAJAK XXX NOMOR :
KEP- /WPJ.XX/KP.XX/2016 TENTANG
PENUNJUKAN PETUGAS *HELP DESK* DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK XXX

DAFTAR NAMA PEGAWAI YANG DITUNJUK SEBAGAI
PETUGAS *HELP DESK* TPT

No	Nama Pegawai	NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan	Jadwal/Periode
1.					
2.					
3.					
dst.					

Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX

(nama Kepala Kantor)
NIP ...

LAMPIRAN III
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER-02/PJ/2017 TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR
JENDERAL PAJAK NOMOR PER-27/PJ/2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KANTOR PELAYANAN
PAJAK

**Contoh Format Berita Acara Penutupan Nomor Antrean
Pasal 3 ayat (2) huruf i**

Logo dan kop surat KPP

**BERITA ACARA
PENUTUPAN NOMOR ANTREAN**

Nomor: BA - (1)

Pada hari tanggal bulan tahun (2) dibuat Berita Acara Penutupan
Nomor Antrean sebagai berikut:

1. nomor antrean awal (3) nomor antrean terakhir (4);
2. jenis layanan : (5);
3. pukul : (6);
4. alasan : (7).

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Kepala Kantor,

..... (7)
NIP..... (8)

- (1) Diisi dengan nomor Berita Acara;
- (2) Diisi dengan dengan hari, tanggal, bulan, tahun Berita Acara dibuat;
- (3) Diisi dengan nomor antrean pertama yang dikeluarkan;
- (4) Diisi dengan nomor antrean terakhir yang dikeluarkan;
- (5) Diisi dengan jenis layanan: *Help Desk*, Loker TPT (Loker Penerimaan Surat/Permohonan dan/atau Loker NPWP/PKP);
- (6) Diisi dengan waktu penutupan nomor antrean;
- (7) Diisi dengan alasan penutupan nomor antrean;
- (8) Diisi dengan nama Kepala KPP;
- (9) Diisi dengan NIP Kepala KPP.