



**DINAS PELAYANAN PAJAK
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PELAYANAN PAJAK
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 3268 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK KEPADA WAJIB PAJAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS PELAYANAN PAJAK PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat khususnya kepada Wajib Pajak baik secara langsung maupun melalui telepon, perlu ditetapkan suatu standar pelayanan kepada Wajib Pajak;
- b. bahwa dalam rangka menjaga etika dan citra layanan Petugas Pajak secara profesional agar Wajib Pajak terlayani dan pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan pajak, perlu di susun pedoman pelayanan petugas pajak kepada Wajib Pajak;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pelayanan Pajak tentang Pedoman Pelayanan Petugas Pajak Kepada Wajib Pajak;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;

8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 2008 tentang Pola Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
10. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
11. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 242 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PELAYANAN PAJAK TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK KEPADA WAJIB PAJAK.
- KESATU : Pedoman pelayanan Petugas Pajak kepada Wajib Pajak diatur sebagaimana Lampiran Keputusan Kepala Dinas ini.
- KEDUA : Agar setiap Petugas Pajak melaksanakan pedoman sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dengan penuh tanggung jawab.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal **23 Desember 2015**

KEPALA DINAS PELAYANAN PAJAK
PROVINSI DKI JAKARTA,



AGUS BAMBANG SETIOWIDODO
NIP 195812051981121001

Tembusan :

1. Wakil Kepala Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta
2. Sekretaris Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pelayanan Pajak
Provinsi DKI Jakarta
Nomor 3268 Tahun 2015
Tanggal 23 Desember 2015

PEDOMAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK KEPADA WAJIB PAJAK

A. Umum

Bahwa dalam rangka penyeragaman atau standarisasi dalam proses pelayanan kepada wajib pajak, maka perlu disusun Pedoman Pelayanan Petugas Pajak Kepada Wajib Pajak.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Keputusan ini dimaksudkan dapat menjadi pedoman petugas layanan pajak pada Kantor Pajak yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak dan masyarakat. Kantor Pajak yang melayani Wajib Pajak adalah:

- a. Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD), yaitu kantor yang melayani Wajib Pajak dilingkup Kecamatan dan Kelurahan dengan jenis layanan Pajak PBB, BPHTB, Reklame dibawah 24 meter, Pajak Air Tanah serta melakukan pendaftaran baru Wajib Pajak Hotel, Restoran, Parkir, dan Hiburan.
- b. Suku Dinas Pelayanan Pajak (Sudin) adalah Kantor yang melayani Wajib Pajak Restoran, Hotel, Parkir dan Hiburan serta Reklame ukuran diatas 24 meter.
- c. Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Unit PKB dan BBN-KB) adalah kantor yang melayani PKB dan BBN-KB di Kantor Samsat.

2. Tujuan

Keputusan ini bertujuan untuk memberikan persamaan atau standarisasi cara melayani Wajib Pajak baik pada saat menerima secara langsung mengajukan berkas permohonan ataupun pada saat penyerahan berkas selesai serta pada saat menjawab pertanyaan Wajib Pajak melalui telepon.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman ini meliputi:

1. Pedoman Petugas Layanan Pajak dalam menerima Wajib Pajak.
2. Pedoman Petugas Layanan Pajak dalam Menerima Telepon dari Wajib Pajak.

D. Definisi Pelayanan Publik

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.
4. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pelayanan lisan, dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi, dan dibidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
6. Pelayanan berbentuk tulisan, merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga. Pelayanan tertulis juga merupakan jawaban atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
7. Pelayanan berbentuk perbuatan, merupakan pelayanan dalam bentuk hasil perbuatan, dengan penjelasan dan kesanggupan secara lisan disertai dengan kualitas hasil.

E. Asas Pelayanan Publik

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak, memadai, dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

F. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum;
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
 5. Rasa Aman, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
 6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
 8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika;
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas;
 10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

G. Pelayanan Dalam Menerima Wajib Pajak Bagi Petugas Layanan Pajak

1. Persiapan
 - a. Berdoa sebelum memulai pekerjaan;
 - b. Tepat waktu dalam melakukan pelayanan yakni dimulai jam 8.00 dan diakhiri pada jam 16.00;
 - c. Sebelum melayani Petugas Layanan harus bersiap diri, merapikan rambut dan penampilan serta menjaga keharuman badan;
 - d. Bagi Petugas Pelayanan Wanita harus merias wajah;
 - e. Pasang Nama Pegawai di dada kanan;
 - f. Pasang Pin Korpri di dada kiri;
 - g. Pasang Tanda Pengenal di dada kiri;
 - h. Papan Nama Petugas di meja;
 - i. Suasana meja yang bersih dan rapi, jangan ada minuman/makanan di atas meja Petugas;
 - j. Ada baiknya disiapkan minuman gelas/permen/snack di Meja Tamu untuk Wajib Pajak bukan di meja Petugas;
 - k. Duduk tegak menyambut Wajib Pajak datang dengan semangat.

2. Cara Melayani Wajib Pajak

- a. Wajib Pajak datang, niatkan untuk melayani;
- b. Jaga sopan santun dan perilaku dan layani dengan ramah, tanggap, cermat dan lugas;
- c. Lakukan sikap berdiri dan ucapkan Salam Hormat (dengan 2 tangan atau 1 tangan di dada) dengan tersenyum;
- d. Perkenalkan diri dengan menyebutkan nama Petugas;
- e. Ditanyakan apa yang dapat saya bantu dengan menanyakan nama Wajib Pajak;
- f. Mendengarkan dengan baik maksud kedatangan Wajib Pajak;
- g. Fokus tidak teralih perhatian ke handphone atau ke komputer;
- h. Tidak sedang makan atau minum;
- i. Upayakan selalu melihat ke mata Wajib Pajak (eyes contact);
- j. Berikan informasi yang jelas, berdasar aturan dan lengkap tidak sepotong-potong;
- k. Jawab permasalahan Wajib Pajak dengan memberikan solusi dan tidak mempersulit pelayanan dengan aturan yang berbelit-belit;
- l. Apabila petugas pelayanan belum bisa memberikan jawaban yang memadai atau mengambil keputusan jawaban, maka berikan jawaban masalah tersebut akan saya tanyakan nanti ke atasan saya terlebih dahulu, silahkan untuk menunggu atau saya hubungi jika sudah diketahui jawabannya;
- m. Bila sedang melayani, jangan meninggalkan/menggantikan Wajib Pajak dengan orang lain kecuali memang masalah tersebut tidak dapat ditangani sendiri;
- n. Agar terkesan ramah dan sopan, sesekali sebutkan nama Wajib Pajak dengan diawali dengan Ibu/Bapak atau Mas/Mbak sesuai orangnya;
- o. Jika ada berkas yang akan diselesaikan, Petugas Pelayanan memberitahukan kelengkapan administrasi yang harus dilampiri;
- p. Diberikan formulir isian sesuai jenis pelayanannya dan jangan lupa untuk ditandatangani WP dengan disertakan tanggal/bulan/tahun pada saat penyerahan berkas masuk;
- q. Berikan pengertian secara baik demi kebaikan dasar Wajib Pajak sendiri, atas banyaknya lampiran berkas yang menjadi persyaratan. Biasanya Wajib Pajak kurang berkenan melampirkan banyak persyaratan;
- r. Begitu juga apabila ada tulisan Wajib Pajak yang kurang jelas, maka ditanyakan dengan baik isi tulisannya agar tidak salah mengartikan;
- s. Bila Pemohon adalah Kuasa, maka dilengkapi dengan Surat Kuasa;
- t. Dijanjikan waktu yang tepat dalam menyelesaikan urusannya dalam waktu yang tidak lama;
- u. Jika terjadi antrian pelayanan, maka berikan pengertian kepada Wajib Pajak yang baru datang dengan kalimat: "Sebentar ya Pak/Bu, silahkan duduk dahulu";
- v. Sesekali berikan edukasi/pembelajaran tentang perpajakan kepada Wajib Pajak, atau kalau perlu berikan brosur perpajakan terkait untuk dibawa pulang. Hal ini dimaksudkan agar mereka menjadi lebih paham dan pada akhirnya akan mengerti dan menjalankan kewajibannya sebagai Wajib Pajak secara benar;

- w. Saat WP beranjak Pergi, ucapkan salam hormat 2 tangan/1 tangan di dada dan ucapkan terima kasih;
- x. Kalau WP mengajak berjabat tangan maka jabatlah tangannya dengan baik;
- y. Pada saat Wajib Pajak datang, jangan ada suara obrolan dan percandaan dari rekan kerja lain;
- z. Semua permasalahan pelayanan sedapat mungkin diselesaikan oleh Petugas Pelayanan guna menjaga profesionalitas dan cerminan kepercayaan bagi Petugas Pelayanan.

3. Cara Menerima Telepon

- a. Mengangkat telepon harus diutamakan, paling lama 3x bunyi dering;
- b. Saat mengangkat telepon, ucapkan salam dengan ramah “Selamat Pagi/Siang/Sore dengan.....(nama petugas) dari Kantor....., ada yang dapat saya bantu?”;
- c. Dengarkan dengan sabar dan cermat maksud dan tujuan Wajib Pajak menelpon;
- d. Tanyakan apakah sudah pernah di urus berkasnya ke Kantor kami? Jika belum diberikan penjelasan tata cara pengurusan berkas dengan singkat dan jelas;
- e. Jika hanya menanyakan informasi, dijawab dengan informasi yang dibutuhkan sepanjang itu bersifat umum dan bukan informasi kerahasiaan Wajib Pajak;
- f. Bila perlu waktu dalam mencari jawabannya, mintakan nomor telepon untuk dapat dihubungi kemudian dalam waktu yang tidak lama;
- g. Bila harus menunggu sebentar, beritahukan: “Ditunggu sebentar ya Pak/Ibu”;
- h. Bila sudah selesai mencari jawabannya ucapkan: “Terima kasih sudah menunggu”, berikan jawaban singkat dan jelas dan bersifat solusi, bukan jawaban yang mengambang atau kurang meyakinkan;
- i. Bila layanan sudah selesai dan menanyakan berkas yang sudah selesai dan dapat diambil, beritahukan: “Berkas layanan sudah selesai Pak/Ibu, sudah bisa diambil ke kantor kami, apabila Bapak/Ibu berhalangan datang, Bapak/Ibu bisa mengkuasakan pengambilan dengan Surat Kuasa;
- j. Bila layanan belum selesai, maka berikan jawaban yang jelas bahwa masalah tersebut masih belum selesai karena masih diproses dan akan diberitahukan kepada Wajib Pajak apabila sudah selesai dengan menanyakan nomor telepon yang bisa dihubungi;
- k. Bila memungkinkan, berikan kepastian jawaban kapan waktu berkas sudah selesai, tetapi sebelumnya ditanyakan terlebih dahulu kepada petugas yang mengerjakannya kapan masalah tersebut dapat selesai atau apakah masih ada kekurangan data lain yang menghambat penyelesaian berkas, sehingga masalah Wajib Pajak dapat melampiri dan masalahnya menjadi tuntas;
- l. Jika jawaban yang akan diberikan dirasa menyangkut kerahasiaan Wajib Pajak dan kita sendiri tidak mengetahui siapa yang menelpon kita, maka berikan pengertian harus orang yang bersangkutan yang dapat mengetahui jawabannya dan dapat dibuktikan dengan datang secara langsung atau melalui Surat Kuasa ke kantor layanan pajak;
- m. Apabila ingin menutup Telepon, akhiri dengan perkataan : “Baik Pak/Ibu jika sudah tidak ada yang ditanyakan lagi, terima kasih sudah menghubungi kami, selamat melanjutkan aktivitasnya kembali”.

4. Cara Menyerahkan Berkas Selesai

- a. Telepon/SMS wajib pajak yang sudah selesai berkasnya sesegera mungkin, apabila diwakilkan harap meminta Surat Kuasa sebelum Wajib Pajak datang. Sebutkan Nama dan Kantor Petugas saat menghubungi Wajib Pajak;
- b. Berkas pengambilan bisa dilayani semua Petugas yang ada di Pelayanan;
- c. Apabila sudah hadir disiapkan berkas-berkas yang sudah selesai dan saling memberitahu kepada para Petugas Layanan, sehingga pada saat datang Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama;
- d. Berikan senyum dan salam hormat sambil memberikan berkas yang sudah selesai dengan 2 tangan memegang berkas kepada Wajib Pajak;
- e. Pastikan Wajib Pajak untuk menandatangani Buku Tanda Terima, setelah itu diberikan tanggal pengambilan;
- f. Tanyakan kepada Wajib Pajak “Apa yang bisa saya bantu lagi Pak/Ibu?”. Jika tidak ada tunggu Wajib Pajak beranjak bangkit baru kemudian Petugas Layanan ikut bangkit sambil mengucapkan “Terima Kasih” dengan satu atau dua tangan di dada sebagai salam hormat.

H. Lampiran dan Prosedur

Untuk lampiran tata cara pelayanan kepad Wajib Pajak diatas, harap perhatikan Video Tutorial Standar Layanan Wajib Pajak terlampir atau didownload dengan youtube loader ke alamat www.youtube.com/.

I. Penutup

Lampiran Keputusan ini agar dapat menjadi pedoman standar yang dapat dilaksanakan secara seragam oleh Petugas Layanan Perpajakan di semua pelayanan Pajak yang berada di lingkungan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.

KEPALA DINAS PELAYANAN PAJAK
PROVINSI DKI JAKARTA,



AGUS BAMBANG SETIOWIDODO
NIP 195812051981121001