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:

1. PENERBITAN ATAU PENINGKATAN SURAT IZIN KONSULTAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Permohonan untuk memperoleh Izin Praktik dan permohonan untuk peningkatan Izin Praktik harus diajukan paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal diterbitkannya Sertifikat Konsultan Pajak. Dokumen persyaratan dalam hal penerbitan Izin Praktik: 1. Surat Permohonan Izin Praktik Konsultan Pajak yang diisi dan dicetak dari aplikasi administrasi Konsultan Pajak. 2. Daftar riwayat hidup/pengalaman kerja dan riwayat pendidikan; 3. Fotokopi Sertifikat Konsultan Pajak yang telah dilegalisasi oleh Panitia Penyelenggara Sertifikasi Konsultan Pajak; 4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI); 5. Pas foto terakhir berwarna dan berlatar belakang putih ukuran 2x3 cm sebanyak 3 (tiga) lembar; 6. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 7. Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 8. Surat pernyataan tidak terikat dengan pekerjaan atau jabatan pada Pemerintah/Negara dan/atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah; 9. Fotokopi surat keputusan keanggotaan Asosiasi Konsultan Pajak yang telah dilegalisasi oleh Ketua Umum Asosiasi Konsultan Pajak; 10. Surat pernyataan yang berisi komitmen untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan sebaik-baiknya dan sebenar-benarnya; dan 11. Fotokopi surat keputusan pemberhentian dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil atas permintaan sendiri atau surat keputusan pensiun (dalam hal Konsultan Pajak adalah orang yang pernah mengabdikan diri sebagai pegawai pada DJP atau pensiunan pegawai DJP). Untuk mendapatkan peningkatan Izin Praktik, Konsultan Pajak harus memenuhi persyaratan: 1. Telah berpraktik sebagai Konsultan Pajak paling singkat 12 (dua belas) bulan terhitung sejak

		tanggal diterbitkannya keputusan tentang Izin Praktik terakhir; dan 2. Memiliki Sertifikat Konsultan Pajak dengan tingkat keahlian yang lebih tinggi dari Sertifikat Konsultan Pajak yang digunakan untuk memperoleh Izin Praktik terakhir Dokumen Persyaratan Dalam hal Peningkatan Izin Praktik: 1. Surat Permohonan Peningkatan Izin Praktik yang diisi dan dicetak dari aplikasi administrasi Konsultan Pajak; 2. Fotokopi Sertifikat Konsultan Pajak terakhir yang telah dilegalisasi oleh Panitia Penyelenggara Sertifikasi Konsultan Pajak; 3. Salinan Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Izin Praktik terakhir; 4. Kartu Izin Praktik terakhir; 5. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI); 6. Pas foto terakhir berwarna dan berlatar belakang putih ukuran 2x3 cm sebanyak 3 (tiga) lembar; dan 7. Fotokopi surat keputusan keanggotaan Asosiasi Konsultan Pajak yang telah dilegalisasi oleh Ketua Umum Asosiasi Konsultan Pajak.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Tahapan penyelesaian layanan adalah: 1. Sebelum mengajukan permohonan pencabutan Izin Praktik Konsultan kepada DJP, konsultan pajak/Wajib Pajak terlebih dahulu dilakukan validasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP); 2. Dalam hal keterangan status Wajib Pajak memuat status valid, prose pemberian layanan dapat dilanjutkan sesuai ketentuan perundang-undangan; 3. Dalam hal keterangan status Wajib Pajak memuat status tidak valid, permohonan layanan tidak dapat diproses lebih lanjut. Permohonan dapat diajukan kembali dan diproses lebih lanjut apabila keterangan status Wajib Pajak memuat status valid sebagaimana peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan Calon Konsultan Pajak/Konsultan Pajak mengisi formulir dan mencetak Surat Permohonan pada aplikasi administrasi Konsultan Pajak, serta menyampaikan Surat Permohonan dimaksud

		kepada DJP dengan dilampiri dokumen-dokumen persyaratan; 4. Setelah keterangan Wajib Pajak memuat status valid, Calon Konsultan Pajak/Konsultan Pajak mengisi formulir dan mencetak Surat Permohonan pada aplikasi administrasi Konsultan Pajak, serta menyampaikan Surat Permohonan dimaksud kepada DJP dengan dilampiri dokumen-dokumen persyaratan; 5. Setelah permohonan diterima, permohonan beserta kelengkapan persyaratan (*softcopy* dan *hardcopy*) dimaksud dilakukan penelitian lebih lanjut oleh petugas layanan. Dalam hal terdapat kekurangan, Konsultan Pajak dihubungi untuk menyampaikan kelengkapan; 6. Setelah permohonan diterima lengkap, permohonan pada aplikasi administrasi Konsultan Pajak disetujui untuk selanjutnya dibuat konsep Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Izin Praktik Konsultan Pajak dan salinannya serta pencetakan Kartu Izin Praktik Konsultan Pajak; 7. Petugas layanan mengadministasikan dan menyampaikan salinan Keputusan Izin Praktik dan Kartu Izin Praktik kepada pihak terkait; 8. Izin Praktik berlaku di seluruh wilayah Indonesia dan hanya dapat dipergunakan oleh orang yang namanya tercantum dalam keputusan tentang Izin Praktik dan tidak dapat dipindahtangankan atau diwariskan, termasuk diwaralabakan atau yang sejenisnya.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Keputusan atas Permohonan diberikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Izin Praktik Konsultan Pajak; 2. Kartu Izin Praktik; 3. PIN (nomor identifikasi Konsultan Pajak yang telah memiliki Izin Praktik yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi administrasi Konsultan Pajak).
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	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.01/2020 tentang Pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak Dalam Rangka Pemberian Pelayanan Publik Tertentu di Lingkungan Kementerian Keuangan; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-13/PJ/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ketentuan Konsultan Pajak.
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. 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	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	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, 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	1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan; 2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan; 3. Kontrak Kinerja; 4. Dialog Kinerja Individu.

2. PENERBITAN KEMBALI ATAU PERPANJANGAN KARTU TANDA PENGENAL KONSULTAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Penerbitan Kembali Salinan Keputusan izin Praktik dan/atau Kartu Izin Praktik dapat dilakukan dalam hal: 1. Perubahan data diri; dan 2. Kartu Izin Praktik hilang. Penerbitan kembali Kartu Izin Praktik karena perubahan data diri dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan dengan syarat: 1. Bukti Perubahan Data Diri; 2. Kartu Izin Praktik asli; dan 3. Pas foto terakhir berwarna dan berlatar belakang putih ukuran 2x3 sebanyak 3 lembar. Syarat untuk mengajukan permohonan penerbitan kembali Salinan Keputusan izin Praktik dan/atau Kartu Izin Praktik karena hilang adalah: 1. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian; dan 2. Pas foto terakhir berwarna dan berlatar belakang putih ukuran 2x3 sebanyak 3 lembar. Perpanjangan masa berlaku Kartu Izin Praktik diberikan dalam hal Konsultan Pajak tidak sedang menjalani masa pembekuan Izin Praktik. Dalam hal seorang Konsultan Pajak ingin melakukan perpanjangan Kartu Izin Praktik Konsultan Pajak, dapat mengajukan permohonan dengan syarat: 1. Kartu Izin Praktik asli; dan 2. Pas foto terakhir berwarna dan berlatar belakang putih ukuran 2x3 sebanyak 3 lembar.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Tahapan penyelesaian layanan adalah: 1. Sebelum mengajukan permohonan pencabutan Izin Praktik Konsultan kepada DJP, konsultan pajak/Wajib Pajak terlebih dahulu dilakukan validasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP); 2. Dalam hal keterangan status Wajib Pajak memuat status valid, proses pemberian layanan dapat dilanjutkan sesuai ketentuan perundang-undangan;

		3. Dalam hal keterangan status Wajib Pajak memuat status tidak valid, permohonan layanan tidak dapat diproses lebih lanjut. Permohonan dapat diajukan kembali dan diproses lebih lanjut apabila keterangan status Wajib Pajak memuat status valid sebagaimana peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan; 4. Setelah keterangan Wajib pajak memuat Status valid, Calon Konsultan Pajak/ Konsultan Pajak mengisi formulir dan mencetak Surat Permohonan pada aplikasi administrasi Konsultan Pajak, serta menyampaikan Surat Permohonan dimaksud kepada DJP dengan dilampiri dokumen-dokumen persyaratan; 5. Setelah permohonan diterima, permohonan beserta kelengkapan persyaratan (*softcopy* dan *hardcopy*) dimaksud dilakukan penelitian lebih lanjut oleh petugas layanan. Dalam hal terdapat kekurangan, calon Konsultan Pajak/Konsultan Pajak dihubungi untuk menyampaikan kelengkapan; 6. Setelah permohonan diterima lengkap, permohonan pada aplikasi administrasi Konsultan Pajak disetujui untuk selanjutnya dilakukan penerbitan kembali salinan Keputusan izin praktik dan pencetakan Kartu Izin Praktik Konsultan Pajak; 7. Petugas layanan mengadministasikan dan menyampaikan salinan Keputusan Izin Praktik dan Kartu Izin Praktik kepada pihak terkait; 8. Dalam hal kartu tanda pengenal konsultan pajak rusak/hilang, maka pencetakan kartu dapat dilakukan melalui pendelegasian Kantor Pusat ke Kantor Wilayah untuk selanjutnya dapat ditindaklanjuti oleh KPP Pratama wilayah konsultan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Penerbitan kembali Kartu Izin Praktik karena perubahan data diri paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap; 2. Penerbitan kembali Salinan Keputusan izin Praktik dan/atau Kartu Izin Praktik karena hilang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap; 3. Perpanjangan Kartu Izin Praktik Konsultan Pajak paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.

5.	Produk pelayanan	1. Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Izin Praktik Konsultan Pajak; dan 2. Kartu Izin Praktik.
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	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.01/2020 tentang Pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak Dalam Rangka Pemberian Pelayanan Publik Tertentu di Lingkungan Kementerian Keuangan; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-13/PJ/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ketentuan Konsultan Pajak.
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. 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	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	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, 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	1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan; 2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan; 3. Kontrak Kinerja; 4. Dialog Kinerja Individu.

3. PENCABUTAN SURAT IZIN KONSULTAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Pencabutan Izin Praktik Konsultan Pajak oleh Konsultan Pajak/ahli waris dapat dilakukan dalam hal: 1. Konsultan Pajak meninggal dunia; dan 2. Konsultan Pajak mengundurkan diri. Syarat Dokumen: 1. Surat Permohonan Pencabutan Izin Praktik yang dilengkapi dengan alasan pencabutan serta dokumen pendukung; 2. Salinan Keputusan Izin Praktik asli; dan 3. Kartu Izin Praktik asli.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Tahapan penyelesaian layanan adalah: 1. Sebelum mengajukan permohonan pencabutan Izin Praktik Konsultan kepada DJP, konsultan pajak/Wajib Pajak terlebih dahulu dilakukan validasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP); 2. Dalam hal keterangan status Wajib Pajak memuat status valid, proses pemberian layanan dapat dilanjutkan sesuai ketentuan perundang-undangan; 3. Dalam hal keterangan status Wajib Pajak memuat status tidak valid, permohonan layanan tidak dapat diproses lebih lanjut. Permohonan dapat diajukan kembali dan diproses lebih lanjut apabila keterangan status Wajib Pajak memuat status valid sebagaimana peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan; 4. Setelah keterangan Wajib pajak memuat status valid, Konsultan Pajak/ahli waris mengajukan permohonan pencabutan Izin Praktik Konsultan Pajak kepada DJP dengan dilampiri dokumen-dokumen persyaratan; 5. Setelah permohonan diterima, permohonan beserta kelengkapan persyaratan dimaksud dilakukan penelitian dan dibuat lembar penelitian oleh petugas layanan. Dalam hal terdapat kekurangan, Konsultan Pajak/ahli waris dihubungi untuk menyampaikan kelengkapan; 6. Setelah permohonan diterima lengkap, permohonan disetujui untuk selanjutnya dibuat konsep Keputusan Direktur Jenderal Pajak

		tentang Pencabutan Izin Praktik Konsultan Pajak dan salinannya; 7. Petugas layanan mengadministasikan dan menyampaikan salinan Keputusan Pencabutan Izin Praktik kepada pihak terkait.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan pencabutan disampaikan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Pencabutan Izin Praktik Konsultan Pajak.
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	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.01/2020 tentang Pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak Dalam Rangka Pemberian Pelayanan Publik Tertentu di Lingkungan Kementerian Keuangan; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-13/PJ/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ketentuan Konsultan Pajak.
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. 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	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	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, 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	1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan; 2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan; 3. Kontrak Kinerja; 4. Dialog Kinerja Individu.

4. PERMOHONAN PENETAPAN SAAT DIMULAINYA SAAT BERPRODUKSI SECARA KOMERSIAL

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Permohonan tertulis (Lampiran I Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-45/PJ/2011) 2. Lampiran Berkas: a. Fotokopi akta pendirian; b. Fotokopi Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian fasilitas pembebasan atau pengurangan Pajak Penghasilan badan; c. Laporan Keuangan 3 (tiga) tahun terakhir yang telah diaudit; d. Surat kuasa khusus dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak; dan e. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan transaksi penjualan hasil produksi sekurang-kurangnya terdiri dari faktur penjualan, faktur pajak, dan bukti pengiriman barang.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak badan yang mengajukan permohonan penetapan saat dimulainya saat berproduksi secara komersial yang telah memperoleh Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian fasilitas pembebasan atau pengurangan Pajak Penghasilan badan untuk dapat memanfaatkan fasilitas pembebasan atau pengurangan Pajak Penghasilan badan. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak (kuasa Wajib Pajak) yang melakukan penanaman modal baru yang merupakan Industri Pionir. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan tertulis diajukan kepada Direktur Jenderal Pajak melalui Direktur Pemeriksaan dan Penagihan. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Wajib Pajak yang telah memperoleh Keputusan Menteri Keuangan mengenai pemberian fasilitas pembebasan atau pengurangan Pajak Penghasilan badan dapat memanfaatkan fasilitas pembebasan atau pengurangan Pajak Penghasilan badan sepanjang memenuhi persyaratan: a. telah merealisasikan seluruh rencana penanaman modal; dan b. telah berproduksi secara komersial.

		Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Permohonan Penetapan Saat Dimulainya Berproduksi Secara Komersial (Lampiran I PER-45/PJ/2011).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 2 (dua) bulan sejak saat Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak disampaikan kepada Wajib Pajak, wakil, kuasa, atau pegawai dari Wajib Pajak. Apabila jangka waktu 2 (dua) bulan sebagaimana dimaksud di atas telah terlampaui dan Direktur Jenderal Pajak tidak memberi suatu keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang penetapan saat dimulainya berproduksi secara komersial diterbitkan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah jangka waktu tersebut berakhir.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Penetapan Saat Dimulainya Berproduksi Secara Komersial bagi Wajib Pajak Badan yang Mendapatkan Fasilitas Pembebasan atau Pengurangan Pajak Penghasilan Badan.
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	1. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2010 tentang Penghitungan Penghasilan Kena Pajak dan Pelunasan Pajak Penghasilan dalam Tahun Berjalan s.t.d.d. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perlakuan Perpajakan Untuk Mendukung Kemudahan Berusaha; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130/PMK.010/2020 tentang Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan; dan 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-45/PJ/2011 tentang Tata Cara Penetapan Saat

		Dimulainya Berproduksi Secara Komersial bagi Wajib Pajak Badan yang Mendapatkan Fasilitas Pembebasan atau Pengurangan Pajak Penghasilan Badan.
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. 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	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	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, 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	1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan; 2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan; 3. Kontrak Kinerja; 4. Dialog Kinerja Individu.

5. PEMBERITAHUAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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; dan 3. 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	Petugas Layanan Informasi (LI) menerima permohonan informasi secara tertulis atau tidak tertulis maupun menerima penerusan permohonan informasi publik dari PPID Kementerian Keuangan. Permohonan tertulis: 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. Permohonan tidak tertulis: 1. Permohonan tidak tertulis dapat dilakukan melalui aplikasi *e-ppid* kementerian keuangan/ *mobile ppid* kementerian keuangan, media telepon, faksimili, surat, dan surat elektronik (*email*). 2. Pengisian formulir permohonan Informasi Publik dilakukan oleh Petugas LI berdasarkan informasi yang diterimanya dan kemudian menandatanganinya. 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

		dapat disampaikan kepada pemohon Informasi Publik maka penyampaiannya dilakukan bersamaan saat menyampaikan pemberitahuan tertulis. 6. Petugas LI menyampaikan salinan formulir permohonan Informasi Publik kepada Direktur P2Humas selaku PPID Tingkat I DJP. 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. 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.
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	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	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	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; dan 5. 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	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. 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	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	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, 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	1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan; 2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan; 3. Kontrak Kinerja; 4. Dialog Kinerja Individu.

6. PERMINTAAN PELAKSANAAN PROSEDUR PERSETUJUAN BERSAMA (*MUTUAL AGREEMENT PROCEDURE*)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Dalam hal menurut Wajib Pajak Dalam Negeri (WPDN)/WNI terjadi perlakuan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda (P3B), usulan permintaan pelaksanaan *Mutual Agreement Procedure* (MAP) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1. diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 2. mengemukakan perlakuan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan P3B menurut pemohon; 3. diajukan dalam batas waktu sebagaimana diatur dalam P3B atau paling lambat 3 (tiga) tahun apabila tidak diatur dalam P3B, terhitung sejak: a. tanggal surat ketetapan pajak; b. tanggal bukti pembayaran, pemotongan, atau pemungutan pajak penghasilan; atau c. saat terjadinya perlakuan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan P3B. 4. ditandatangani oleh pemohon atau wakil sebagaimana dimaksud dalam peraturan perpajakan; 5. dilampiri dengan bukti yang menunjukkan: a. surat keterangan domisili atau dokumen lain yang berisi identitas wajib pajak dalam negeri Mitra P3B yang terkait dengan permintaan pelaksanaan MAP yang mengakibatkan terjadinya pengenaan pajak berganda dan/atau pengenaan pajak penghasilan di Mitra P3B yang tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam P3B; b. daftar informasi dan/atau bukti atau keterangan yang dimiliki oleh Pemohon yang menunjukkan bahwa perlakuan perpajakan oleh Otoritas Pajak Mitra P3B tidak sesuai dengan ketentuan P3B; dan c. surat pernyataan yang menyatakan kesediaan Pemohon untuk menyampaikan informasi sebagaimana dimaksud pada angka 2) secara lengkap dan tepat waktu.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Usulan permintaan pelaksanaan MAP disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak melalui: a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak dalam negeri terdaftar; atau

		b. Direktur Perpajakan Internasional, dalam hal permintaan pelaksanaan MAP diajukan oleh: 1) WNI; atau 2) Pejabat Berwenang Mitra P3B. 2. Atas usulan permintaan pelaksanaan MAP dilakukan penelitian untuk menentukan dapat atau tidaknya usulan ditindaklanjuti menjadi permintaan pelaksanaan MAP oleh Direktur Jenderal Pajak kepada Pejabat Berwenang Mitra P3B. 3. Direktur Jenderal Pajak menindaklanjuti dengan melakukan perundingan MAP dengan Pejabat Berwenang Mitra P3B. 4. Atas permintaan pelaksanaan MAP yang sudah dilakukan perundingan MAP tetapi belum menghasilkan Persetujuan Bersama dapat dilakukan pembaruan permintaan pelaksanaan MAP.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Direktur Jenderal Pajak menindaklanjuti hasil penelitian terkait permintaan pelaksanaan MAP yang diajukan oleh Pemohon/Pejabat Berwenang Mitra P3B dengan menerbitkan: 1. pemberitahuan tertulis kepada Pemohon/Pejabat Berwenang Mitra P3B bahwa permintaan pelaksanaan MAP dapat ditindaklanjuti dan permintaan pelaksanaan MAP secara tertulis kepada Pejabat Berwenang Mitra P3B; atau 2. surat penolakan permintaan pelaksanaan MAP kepada Pemohon yang mencantumkan hal-hal yang menjadi dasar penolakan, dalam hal permintaan pelaksanaan MAP tidak memenuhi persyaratan dan/atau tidak memenuhi kesesuaian materi, dalam batas waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak diterimanya permintaan pelaksanaan MAP. Direktur Jenderal Pajak melaksanakan perundingan dengan Pejabat Berwenang Mitra P3B dalam batas waktu selama 24 (dua puluh empat) bulan terhitung sejak: a. diterimanya permintaan pelaksanaan MAP secara tertulis dari Pejabat Berwenang Mitra P3B; atau b. disampaikannya permintaan pelaksanaan MAP secara tertulis kepada Pejabat Berwenang Mitra P3B.

		Jangka waktu penyusunan dan penandatanganan surat keputusan tentang Persetujuan Bersama: paling lama 1 (satu) bulan sejak: a. diterimanya pemberitahuan tertulis dari Pejabat Berwenang Mitra P3B bahwa Persetujuan Bersama dapat dilaksanakan; dan b. disampaikannya pemberitahuan tertulis kepada Pejabat Berwenang Mitra P3B bahwa Persetujuan Bersama dapat dilaksanakan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Persetujuan Bersama; 2. Pemberitahuan tertulis mengenai penghentian perundingan MAP; 3. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Persetujuan Bersama.
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	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 49/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Prosedur Persetujuan Bersama; dan 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2020 tentang Penanganan Permintaan Pelaksanaan Prosedur Persetujuan Bersama Dan Penyelesaian Tindak Lanjut Persetujuan Bersama.
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. 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	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	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, 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	1. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan; 2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan; 3. Kontrak Kinerja; 4. Dialog Kinerja Individu.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SURYO UTOMO

Salinan sesuai dengan aslinya,
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
u.b.
KEPALA BAGIAN UMUM,

DWI BUDI RAWAHYU
19701102 199012 1 001