KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR SE-09/PJ/2013

TENTANG

PANDUAN PELAYANAN PRIMA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Panduan Pelayanan Prima

Direktorat Jenderal Pajak
2013

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Salam Sejahtera
Om Swastiatu

Salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP.

Adapun upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga tercipta pelayanan prima. Oleh karena itu, perlu dibangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan di seluruh jajaran DJP.

Dengan diterbitkannya Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat menjadi panduan dalam bersikap dan bertingkah laku dalam memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Karena pelayanan yang baik apabila dihayati dan diimplementasikan oleh seluruh pegawai DJP dapat menjadi sentra dan indikator dalam menciptakan citra DJP.

Semoga buku ini dapat memberikan banyak manfaat bagi seluruh Pegawai DJP khususnya di bidang pelayanan sehingga menjadikan DJP sebagai institusi pemerintah yang dibanggakan oleh para stakeholders perpajakan dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kepemerintahan yang baik (good governance).

Akhir kata, semoga niat baik kita akan selalu diridhoi oleh Allah Subhanahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang.

Wa Billahi Taufiq wal Hidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Direktur Jenderal Pajak

A. Fuad Rahmany

DAFTAR ISI

Kata Pengantar iii

Daftar Isi v

Dasar Hukum 1

BAB I MEKANISME PENGAWASAN PELAYANAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK 2

A. Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak 2

B. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak 3

C. Kantor Pelayanan Pajak 4

BAB II STANDAR PELAYANAN TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT) 6

A. Jadwal Pelayanan 6

B. Jadwal Petugas 6

BAB III STANDAR FASILITAS TPT 8

BAB IV STANDAR SUMBER DAYA MANUSIA 15

A. Petugas Inti 15

1. Supervisor 15

2. Petugas TPT 17

3. Petugas Konseling 20

B. Petugas Pendukung 23

1. Petugas Keamanan 23

2. Petugas Kebersihan 25

BAB V STANDAR PAKAIAN PETUGAS TPT 26

BAB VI ETIKA 28

A. Etika Melayani 28

B. Etika Berbusana dan Berpenampilan 33

C. Etika Duduk 33

D. Etika Bertelepon 34

Sikap Profesional 37

Nilai-Nilai Kementerian Keuangan 38

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan arahan Presiden Republik Indonesia.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November 2011 tentang Pelayanan Prima.
4. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-97/PJ/2010 tanggal 4 Oktober 2010 tentang Petunjuk Pengukuran, Pelaporan, dan Monitoring Kinerja Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak.
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008 tanggal 23 September 2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan.

BAB I
MEKANISME PENGAWASAN PELAYANAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

A. KANTOR PUSAT

Pimpinan di kantor pusat memiliki komitmen untuk memberikan perhatian terkait dengan kebijakan yang mendukung peningkatan pelayanan di KPP sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, misalnya:

1. Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan masyarakat

   Tanggung Jawab:

   a. *monitoring* dan evaluasi terhadap efektivitas kinerja pelayanan terutama 16 layanan unggulan;
   b. melakukan koordinasi dengan direktorat terkait dalam hal ditemukan permasalahan atau diperlukan tindakan.

2. Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan

   Tanggung Jawab:

   a. *monitoring* dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan dan dukungan teknis atas ketersediaan dan kelancaran jaringan data pada unit-unit kerja yang langsung berhadapan dengan Wajib Pajak;
   b. monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian permasalahan sistem informasi dan komputerisasi di KPP, Kanwil secara cepat dan tepat;
   c. monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian permasalahan terkait dengan pelayanan aplikasi yang disediakan oleh DJP, seperti *e-filling* dan *e-spt*.

3. Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi

   Tanggung jawab:

   a. *monitoring* dan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi dari Sistem Informasi dan aplikasi yang sedang berjalan di DJP;
   b. melakukan perbaikan dalam hal ditemukan permasalahan dalam implementasinya.

B. KANTOR WILAYAH

Pimpinan harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di wilayah kerjanya.

Tanggung jawab:

a. memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di wilayah kerjanya;
b. melakukan bimbingan, pembinaan, *monitoring* dan evaluasi terhadap:
   1) upaya peningkatan kompetensi di bidang pelayanan;
   2) upaya optimalisasi fungsi helpdesk pada TPT sebagai tempat pemberian informasi;
   3) upaya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai;
   4) upaya peningkatan edukasi kepada masyarakat terkait proses bisnis dan persyaratan atas jenis layanan-layanan DJP.
c. melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan yang diberikan masing-masing bidang di Kantor Wilayah secara berkala (bulanan);
d. membuat kebijakan tentang peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan kearifan lokal di wilayahnya masing-masing;
e. melaksanakan kegiatan lomba pelayanan secara objektif dengan memperhatikan proses dan upaya peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan oleh masing-masing KPP;
f. membuat usulan pola mutasi pelaksana di bidang pelayanan di wilayah kerjanya sesuai dengan kompetensi yang diperlukan;
g. melakukan internalisasi membangun budaya melayani;
h. menjaga standar mutu pelayanan di KPP yang berpedoman pada Standar Prosedur Operasi di DJP.

C. KANTOR PELAYANAN PAJAK

Pimpinan harus memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya.

Tanggung jawab:

a. memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan;
b. memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan;
c. memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya, termasuk di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

BAB II
STANDAR PELAYANAN TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT)

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan. Tempat pelayanan di KP2KP disebut juga sebagai TPT.

A. Jadwal Pelayanan:

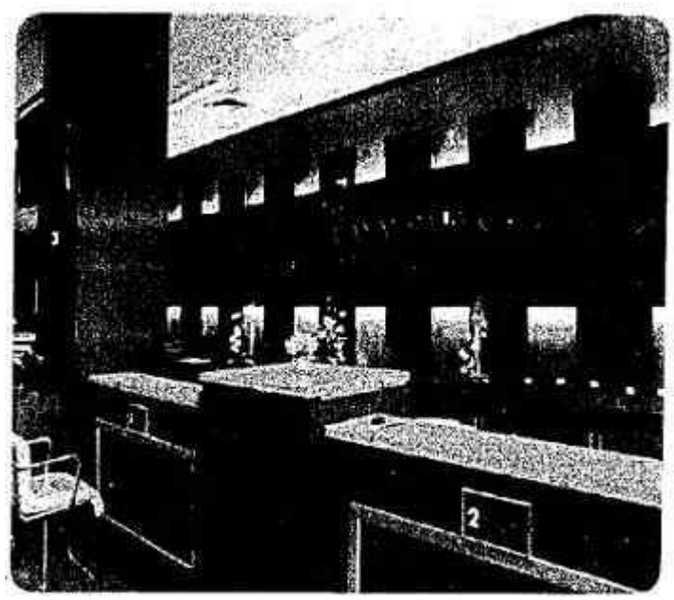
Jadwal Pelayanan TPT adalah
Pukul 08.00 - 16.00 waktu setempat
Keterangan:

- Sebelum Jam Pelayanan, seluruh petugas TPT yang bertugas pada hari tersebut wajib untuk melakukan persiapan dalam memberikan layanan (berdoa dan spirit pagi, pengarahan, merapihkan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT).
- Pada Jam Istirahat (termasuk hari Jumat), petugas TPT dan petugas konseling tetap melayani penerimaan surat dan/atau laporan dan konsultasi, sehingga tidak dibenarkan TPT dalam keadaan kosong, petugas bergantian beristirahat. (Pengaturannya diserahkan kepada Kepala KPP/KP2KP sesuai kondisi dan situasi setempat).
- Setelah Jam Pelayanan, seluruh petugas TPT melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut.

B. Jadwal Petugas:

Untuk bagian TPT dan konseling (*helpdesk*) diatur oleh kepala KPP/KP2KP sesuai kondisi dan situasi setempat.

TPT HARUS SELALU TERLIHAT BERSIH DAN RAPIH



BAB III
STANDAR FASILITAS TPT

No	Sarana	Keterangan
1	Sistem Antrian	Mesin Nomor Urut (*queuning machine*) atau menggunakan nomor antrian manual, ditempatkan di dekat pintu masuk. Pemberian nomor antrian secara manual oleh Satpam (tidak boleh diskriminatif). Pada kondisi sibuk, ada baiknya diberikan batasan maksimal jumlah SPT yang disampaikan yaitu sebanyak 5 (lima) jenis laporan untuk 1 (satu) nomor antrian guna mengantisipasi Wajib Pajak yang emosi/marah karena menunggu terlalu lama.
2	Tempat duduk untuk menunggu antrian	Apabila ruangan terlalu sempit, dapat digunakan garis antrian dan diawasi oleh petugas Satpam.
3	Layar informasi atau jika dimungkinkan terdapat layar sentuh (*touch screen*)	Isi harus selalu mutakhir yang selalu diawasi oleh Supervisor, dan disesuaikan dengan informasi dari KPDJP, Kanwil atau Kantor yang bersangkutan. Bagi KP2KP tidak diwajibkan.
4	Papan informasi dan Kredo:	
	a. Informasi jenis pelayanan dan prosedur pelayanan.	Terpampang dengan jelas agar terbaca oleh tamu, disertai dengan bagan alir (flowchart) atas beberapa SOP layanan unggulan.
	b. Dilarang Merokok	Tanda/lambang/sticker.
	c. Visi dan Misi DJP	Terpampang agar terbaca oleh petugas dan tamu.
	d. Papan Pengumuman dan penunjuk tempat	Termasuk arah toilet/musala.
	e. Jadwal Pelayanan TPT	Terpampang dengan jelas jam pelayanan agar terbaca oleh tamu.
	f. Informasi saluran pengaduan dan alamat *website*	Sesuai dengan informasi dari Direktorat P2Humas DJP, ditambah layanan informasi di kantor yang bersangkutan yang selalu dapat dihubungi masyarakat.
	g. - Visi Misi KPP - Moto KPP - Janji Pelayanan KPP	Terpampang dengan jelas, agar terbaca oleh petugas dan tamu.
	h. Nilai-nilai Kementerian Keuangan	Sesuai dengan prinsip yang dipegang oleh Kementerian Keuangan.
	i. Slogan-slogan:	• Lunasi Pajaknya, Awasi Penggunaannya • Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami • Tegurlah Kami, apabila Kami Lupa Senyum • Seluruh Layanan Perpajakan tidak dipungut Biaya • Dan lain-lain
5	Tempat Brosur dan Leaflet Perpajakan	Digunakan untuk menyediakan informasi seperti: a. Brosur Perpajakan; b. *Leaflet* Perpajakan; c. Kuesioner; d. Lembar kritik dan saran.
6	Kotak Kritik dan Saran	Disiapkan kotak untuk menampung kritik dan saran, atau untuk pengembalian kuesioner yang telah diisi. Bila ada formulir untuk kritik dan saran agar disediakan alat tulis yang melekat pada meja.
7	Kotak Kepuasan Pelanggan	Disediakan kotak untuk menampung tanda kepuasan seperti dengan memasukkan pin berwarna hijau yang berarti puas, kuning yang berarti kurang memuaskan, dan merah yang berarti tidak memuaskan, atau bisa dengan cara lain untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan.
8	Papan Nama Petugas	Terpampang di setiap meja petugas, dan sesuai dengan nama pegawai yang sedang bertugas.
9	Lemari formulir pajak	Ditempatkan di dekat meja TPT dan meja Konsultasi yang dilengkapi formulir-formulir pajak yang diperlukan, sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk meminta atau mengambil formulir tersebut.
10	Meja, kursi, *printer*, komputer dan *software* yang diperlukan petugas pelayanan	Disesuaikan dengan ruangan TPT dan jumlah petugas dan *software* yang ada harus menyajikan informasi yang terkini dan mengikuti perkembangan dari *website* pajak/portaldjp.
11	Meja, kursi, *printer,* komputer dan *software tax knowledge base* (TKB) yang diperlukan oleh petugas konsultasi & informasi	Untuk setiap petugas memperoleh sarana tersebut, menggunakan TKB dari KPDJP. Bagi KP2KP menyesuaikan dengan ketersediaan petugas dan tempat.

12	Tempat dokumen pelaporan dan surat-surat bisa berupa kotak, laci atau keranjang	Ditempatkan di sebelah meja TPT yang dilengkapi dengan laci-laci perjenis pajak dan penerimaan surat lainnya, dan dipastikan aman serta tersusun dengan rapi, sehingga dapat dengan mudah ditemukan apabila dibutuhkan.
13	Telepon Internal	Sambungan telepon untuk menghubungi seksi lain dengan jumlah 1 (satu) di meja TPT dan 1 (satu) di meja *helpdesk*. Bagi KP2KP menyesuaikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana.
14	Tempat Koran/majalah	Koran yang disediakan adalah koran yang terbaru (terbit hari itu) untuk menyajikan berita terkini.
15	Tempat Sampah	Bentuk dan Posisi diselesaikan dengan kondisi kantor.
16	Televisi dan Perangkat elektronik untuk penayangan materi sosialisasi. Materi sosialisasi: a. Iklan Layanan Masyarakat b. Profil Kantor c. Video Instruksional Perpajakan	Disarankan untuk tersedia, yang digunakan untuk menayangkan materi sosialisasi. Untuk Iklan Layanan Masyarakat dapat diunduh di http://p2humas.intranet.pajak.go.id/
17	Pendingin Ruangan	Jika Diperlukan, disesuaikan dengan kondisi kantor.
18	Jam Dinding	Dengan ukuran yang cukup besar sehingga mudah terbaca oleh tamu dan pegawai.
19	Pengharum Ruangan	Sesuai dengan kebutuhan.
20	Pengeras Suara	Jika diperlukan, suara harus terdengar dengan jelas.
21	Bunga atau Tanaman	Bentuk dan Posisi disesuaikan dengan kondisi kantor.
22	Alat Tulis Kantor	Lengkap, dan pulpen harus tersedia di setiap *counter*.
23	Dispenser/Air Mineral	Dilengkapi dengan Galon dan Gelas *disposable* atau minuman gelas lainnya, disesuaikan dengan kebijakan kantor.
24	Permen	Tersedia di setiap Counter dan Meja Pelayanan.
25	Prasarana Pendukung: a. Ruang khusus untuk konsultasi AR/ Fungsional (khusus KPP) b. Toilet c. Musala d. Sarana Parkir e. Dan lain-lain	Selalu terjaga kebersihannya, dan dilengkapi dengan petunjuk arah/lokasi. Apabila memungkinkan pada hari-hari sibuk, sarana perparkiran harus mendapatkan perhatian dan pengaturan yang baik. Petugas tidak diperbolehkan untuk memungut biaya dari setiap tamu yang berkunjung dalam hal apapun.
26	Fasilitas untuk penyandang cacat	Disarankan untuk menyediakan sarana dan prasarana untuk penyandang cacat dengan memperhatikan ketersediaan dana dan tempat.

TPT termasuk area umum (*public area*) dalam lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak memiliki dua jenis area, yaitu:

a. Area Umum (*Public Area*)

Wajib Pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standar mutu pelayanan.

b. Area Terbatas (*Restricted Area*)

Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk area tersebut untuk mendapatkan pelayanan perpajakan.
Wajib Pajak yang memerlukan pelayanan pada area terbatas (*restricted area*) harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1) mengisi buku tamu dengan menyatakan secara jelas tujuannya;
2) meninggalkan KTP atau kartu identitas lain untuk ditukar dengan kartu tamu;
3) Ada petugas yang menunjukkan/mengantar Wajib Pajak menemui Petugas yang dituju.

BAB IV
STANDAR SUMBER DAYA MANUSIA

A. Petugas Inti:

1. Pengawas (Supervisor)
2. Petugas TPT
3. Petugas Konseling/*Helpdesk*

B. Petugas Pendukung

1. Petugas Keamanan/Satpam
2. Petugas Kebersihan/*Cleaning Service*

Keterangan:

A. Petugas Inti:

1. Pengawas/Supervisor

adalah petugas harian yang ditunjuk secara bergiliran oleh Kepala KPP untuk bertanggung jawab atas pemberian pelayanan di TPT dan *Helpdesk*. Bagi KP2KP yang bertindak sebagai pengawas/supervisor adalah Kepala KP2KP.

Tanggung Jawab:

a. mengkoordinasikan pelayanan di TPT setiap harinya;
b. memonitor pelaksanaan tugas dan para petugas di TPT secara berkala pada jam kerja;
c. menerima Surat dan/atau laporan beserta register harian yang bersangkutan dari petugas TPT;
d. mencocokkan surat dan/atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan.
e. menandatangani Berita Acara yang dibuat oleh petugas TPT dalam hal terjadi ketidakcocokan antara surat dan/atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan;
f. menandatangani register harian dan mendistribusikan surat dan/atau laporan beserta register harian yang bersangkutan ke seksi terkait;
g. melakukan otorisasi surat dan/atau laporan ke seksi terkait;
h. mengarsipkan tembusan register harian penerimaan surat atau laporan yang telah didistribusikan;
i. menerima laporan dari petugas TPT dan menginformasikan sedini mungkin gangguan-gangguan pada aplikasi komputerisasi di TPT kepada Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
j. membantu pemberian informasi perpajakan kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan informasi ketentuan perpajakan di TPT dan meminta bantuan seksi terkait apabila diperlukan informasi tambahan yang lebih rinci;
k. mengawasi kelengkapan dan kerapian peralatan dan administrasi di TPT;
l. memberikan arahan dan bimbingan kepada Pegawai yang bertugas;
m. melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan setiap hari.

2. Petugas TPT

adalah Pegawai DJP yang ditugaskan dan merupakan ujung tombak pelayanan di KPP/KP2KP.

Persyaratan Umum:

a. Jumlah minimal 3 (tiga) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor;
b. *Soft competency* yang diperlukan adalah memiliki sikap komunikatif, ramah, sopan, jujur, teliti, dapat mengendalikan emosi, informatif, dan lebih baik jika memiliki *sense of humor*;
c. Minimal jenjang pendidikan SLTA;
d. Bertanggung jawab kepada pengawas.

Tanggung Jawab:

a. Petugas harus melayani Wajib Pajak dan menjaga sopan santun, berperilaku baik, ramah, tanggap, cermat, dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan;
b. menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di TPT sebelum bertugas;
c. melaporkan sedini mungkin gangguan-gangguan pada aplikasi komputerisasi di TPT kepada pengawas untuk ditangani oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
d. menerima, meneliti, dan melakukan validasi kelengkapan surat dan atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun digital yang diterima KPP/KP2KP sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk masing-masing jenis surat atau laporan sebelum dilakukan perekaman melalui aplikasi komputerisasi untuk diterbitkan LPAD/BPS;
e. mencetak LPAD/BPS;
f. menerbitkan BPS dan/atau LPAD secara manual apabila aplikasi komputerisasi tidak berfungsi;
g. merekam LPAD/BPS yang diterbitkan secara manual pada saat aplikasi komputerisasi dapat berfungsi kembali;
h. merekam surat dan/atau laporan yang diterima melalui KP2KP, tanpa menerbitkan LPAD/BPS;

i. merekam surat dan/atau laporan yang diterima melalui surat tercatat PT. Pos Indonesia atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk mencetak LPAD/BPS dengan tanggal penerimaan sesuai tanggal penerimaan pada PT. Pos Indonesia atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak;
j. mencantumkan nama, NIP, dan tanda tangan petugas TPT yang bersangkutan serta cap KPP pada LPAD/BPS dan BAPD apabila ada;
k. menyampaikan BAPD dan BPS kepada Pengirim *e-SPT* yang informasi digitalnya disampaikan melalui jaringan komunikasi data setelah berhasil dimasukkan ke dalam aplikasi komputerisasi (*succeed load*);
l. menyatukan LPAD dengan surat atau laporan sebagai alat pengawasan proses penyelesaian tugas tindak lanjut surat atau laporan tersebut;
m. menyatukan tembusan BPS dengan surat atau laporan sebagai identitas surat atau laporan tersebut;
n. mencetak register harian penerimaan surat dan laporan dalam rangkap dua pada setiap akhir hari kerja;
o. membuat Berita Acara untuk ditandatangani oleh Penanggung Jawab Pelaksana TPT dalam hal terjadi ketidakcocokan antara surat dan/atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan;
p. menyerahkan surat dan atau laporan yang diterima kepada Kepala Seksi Pelayanan;
q. merapikan kembali peralatan, dokumen dan semua formulir yang dipergunakan setelah selesai bertugas pada hari tersebut;
r. melaporkan kepada pengawas setelah tugas selesai pada hari itu juga;
s. petugas yang tidak sedang bertugas, tidak diperkenankan berada di area TPT;
t. apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan Wajib Pajak, petugas memohon maaf kepada Wajib Pajak dan meminta petugas lain untuk menggantikan;
u. apabila terjadi aliran listrik padam atau sistem sedang rusak/terganggu yang mengakibatkan petugas TPT tidak dapat melayani dengan baik, maka yang harus diperhatikan adalah:
    1) Petugas meminta maaf atas situasi tersebut;
    2) Memberikan informasi bahwa listrik sedang padam atau sistem sedang rusak;
    3) Memberikan informasi lamanya waktu yang diperlukan bila pekerjaan dilakukan secara manual (biasanya lebih lama dari *by system*);
    4) Menanyakan kesediaan Wajib Pajak untuk menunggu;
    5) Menanyakan nomor telepon yang bisa dihubungi apabila Wajib Pajak memilih untuk meninggalkan KPP untuk sementara waktu;
    6) Memberi tahu Wajib Pajak saat suasana sudah kembali normal dan proses sudah selesai;
    7) Jika memungkinkan agar disediakan minuman ringan kepada Wajib Pajak yang sedang menunggu (misalnya dengan pengadaan dispenser dan lain-lain).

3. Petugas Konseling/*Helpdesk*

adalah Pegawai DJP yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan atau Wajib Pajak yang membutuhkan informasi perpajakan di TPT.

Persyaratan Umum:

a. Jumlah petugas siaga minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor/kebutuhan selama jam pelayanan;
b. Ramah, sopan, teliti, jujur, lugas, dapat mengendalikan emosi, informatif dan diplomatis;
c. *Hard competency* yang dibutuhkan adalah memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang perpajakan;
d. Minimal jenjang pendidikan Diploma 3 (D3);
e. Petugas diwajibkan memasang papan nama petugas di meja konsultasi dan sesuai dengan nama pegawai yang sedang bertugas;
f. Petugas adalah Kasi, *Account Representative* (AR), atau Pelaksana yang ditunjuk oleh Kepala Kantor yang ditugaskan secara bergantian;
g. Petugas pada KPP yang melayani Wajib Pajak Orang Asing sebaiknya memiliki kemampuan berbahasa asing minimal bahasa Inggris;
h. Bertanggungjawab kepada pengawas.

Tanggung Jawab:

a. Petugas harus melayani Wajib Pajak dan menjaga sopan santun, berperilaku baik, ramah, tanggap, cermat, dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan;
b. Menyiapkan segala sarana dan prasarana sebelum melaksanakan tugas di TPT pada hari tersebut;

c. Siaga melayani pertanyaan Wajib Pajak di meja konsultasi/*helpdesk*;
d. Memberikan pelayanan dan informasi tentang pembuatan NPWP dan pengukuhan PKP dan informasi perpajakan lainnya;
e. Jika perlu, mintalah nomor telepon Wajib Pajak yang berkonsultasi;
f. Apabila ada pertanyaan dari Wajib Pajak yang tidak dapat dijawab, petugas meminta waktu kepada Wajib Pajak untuk menghubungi supervisor/atasannya atau apabila tingkat persoalan sangat kompleks dapat diminta menunggu di ruang konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten (misalnya *Account Representative* (AR)/Pemeriksa Pajak/Kepala Seksi);
g. Apabila petugas konseling adalah AR yang pada saat bersamaan menerima tamu yang merupakan Wajib Pajak tanggung jawabnya, maka tamu lain ditangani oleh AR atau petugas lain;
h. Menerima tamu sedapat mungkin di ruang konsultasi;
i. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, sebaiknya:
   1) Petugas harus yakin benar bahwa dirinya menguasai permasalahan tersebut;
   2) Untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan;
   3) Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain yang berwenang;
   4) Jangan lupa memberitahukan kepada petugas lain yang akan menangani permasalahan tersebut selanjutnya, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mengulang permasalahannya.
j. Jika dimungkinkan, jabatlah tangan Wajib Pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat;
k. Petugas *Helpdesk* diwajibkan menyusun rekapitulasi layanan yang diberikan per hari pelaksanaan tugasnya dan dilaporkan kepada pengawas pada hari yang sama;
l. Ikutilah permasalahan yang belum dapat dituntaskan pada hari tersebut sampai tuntas.

B. Petugas Pendukung:

1. Petugas Keamanan/Satpam

adalah petugas keamanan yang ditugaskan di TPT. Petugas yang dipilih sebaiknya yang memiliki kejujuran, bersikap ramah, sopan, lugas, tidak diskriminatif, simpatik, diplomatis dan memiliki kemampuan berkomunikasi untuk menjaga citra KPP/KP2KP, terutama apabila sedang mengalami masalah, seperti: aliran listrik padam, sistem sedang bermasalah, dan lain-lain.

Tanggung Jawab:

a. Petugas harus melayani Wajib Pajak dan menjaga sopan santun, berprilaku baik, ramah, tanggap, cermat, dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan;
b. Menyambut dan menyapa serta mengucapkan salam dengan ramah dan tersenyum;
c. Siaga pada saat tamu datang untuk menanyakan kepentingan tamu;
d. Dalam memberikan pelayanan Satpam sebaiknya:
   1) Berada di depan pintu kantor;
   2) Mempersilakan tamu mengambil nomor antrian dan menginformasikan jalur antrian, apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan dan ramah;
   3) Bagi tamu yang memerlukan informasi perpajakan, satpam mengantar/menunjukkan ke tempat/meja petugas Konsultasi dan Informasi.

e. Menjaga kesopanan saat menanyakan keperluan tamu;
f. Petugas keamanan tidak diperkenankan untuk memberikan jawaban atas keperluan Wajib Pajak yang bersifat teknis perpajakan, sebaiknya petugas keamanan mengarahkan kepada Petugas TPT atau *Helpdesk* untuk ditangani lebih lanjut;
g. Meminta identitas tamu jika diperlukan;
h. Menginformasikan tempat tujuan apabila tamu atau Wajib Pajak yang bersangkutan masih belum mengetahui seluk beluk kantor/layanan yang disediakan (arah/tempat);
i. Tidak dibenarkan bersikap arogan kepada tamu atau Wajib Pajak;
j. Dilarang meminta atau menerima uang/barang dalam bentuk apapun dari tamu atau Wajib Pajak dengan atau tanpa alasan;
k. Bersikap tanggap atas kedatangan tamu yang dapat mengganggu rutinitas kerja karyawan saat jam sibuk kantor;
l. Minimal petugas siaga 1 (satu) orang pada jam pelayanan.

2. Petugas Kebersihan/*Cleaning Service*

adalah petugas kebersihan yang memiliki sikap rajin, jujur, tekun dan simpatik.

Tanggung Jawab:

a. menjaga kebersihan ruang TPT, toilet, dan musala;
b. ruangan harus selalu bersih, rapi dan wangi;
c. tanggap memenuhi kebutuhan dalam TPT dan senantiasa menjaga kebersihan dan kerapiannya, tanpa mengganggu kenyamanan pengunjung maupun petugas yang sedang melayani;
d. minimal petugas siaga 1 (satu) orang pada jam pelayanan.

BAB V
STANDAR PAKAIAN PETUGAS TPT

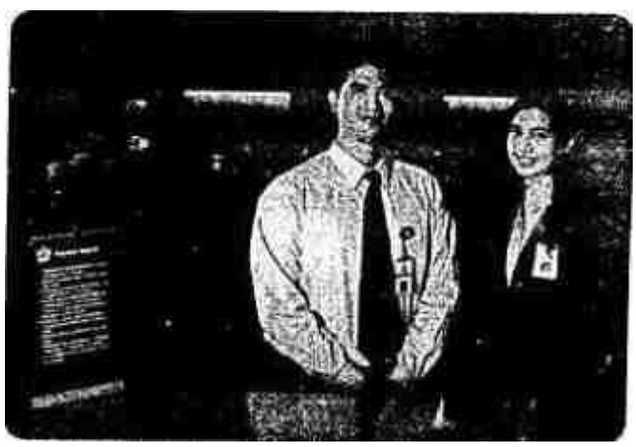
Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Keuangan nomor SE-634/MK.1/2011 mengenai ketentuan pakaian kerja:

<table>
<tr><th>Hari</th><th>Pria</th><th>Wanita</th><th>Keterangan</th></tr>
<tr><td>Senin dan Rabu</td><td>Baju lengan panjang berwarna biru muda dan celana panjang berwarna biru tua, dilengkapi dengan dasi berwarna biru tua</td><td>Baju/Blouse lengan panjang berwarna biru muda, blazer berwarna biru tua, dan celana panjang/rok panjang atau rok pendek berwarna biru tua

(Bagi pegawai yang mengenakan jilbab disarankan berwarna biru tua)</td><td rowspan="2">Model dan warna pakaian seragam dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan lampiran II SE-634/MK.1/2011</td></tr>
<tr><td>Selasa dan Jumat</td><td colspan="2">Berpakaian batik</td></tr>
<tr><td>Kamis</td><td colspan="2">Berpakaian bebas dan rapi

(dilarang mengenakan celana jeans, baju kaus, dan lain sebagainya yang tidak pantas dan bertentangan dengan SE-634/MK.1/2011).

Bagi KPP yang posisi TPT-nya berdampingan agar melakukan koordinasi untuk menggunakan pakaian yang sama atau sejenis.</td><td>Model dan warna pakaian seragam dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan lampiran II SE-634/MK.1/2011</td></tr>
</table>



BAB VI
ETIKA

adalah pola tindak, tutur kata dalam berkomunikasi dan tata busana yang dilandasi oleh perubahan pola pikir untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Wajib Pajak.

Wajib Pajak

adalah pihak yang dilayani institusi DJP, dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh institusi DJP.

Hak-hak Wajib Pajak:

a. Wajib Pajak berhak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan penuh hormat;
b. Wajib Pajak ingin diperlakukan sama seperti apa yang kita inginkan apabila kita menjadi mereka;
c. Wajib Pajak berhak mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti;
d. Wajib Pajak berhak mendapat pelayanan yang tepat waktu;
e. Wajib Pajak berhak mengeluhkan pelayanan buruk atau pelayanan yang tidak memuaskan.

A. ETIKA MELAYANI

1. Bersikap hormat dan rendah hati kepada tamu;
2. selalu berpakaian rapih dan memakai sepatu;
3. selalu bersikap ramah, dan menerapkan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa);
4. mengenakan kartu identitas pegawai (*name tag*) di dada;
5. menyapa tamu yang datang, sebaiknya dilakukan dengan posisi berdiri dan menawarkan bantuan (misalnya, "selamat pagi/siang/sore, apa yang dapat kami bantu Pak/Bu?")
6. mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum, atau mendengarkan musik (melalui *earphone/headphone*) saat memberikan pelayanan;
7. apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon tamu untuk dihubungi kembali;
8. tidak mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau Wajib Pajak yang dilayani pada saat memberikan pelayanan;
9. menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien;
10. menyerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan cara yang sopan.

a) Cara Merespon Permasalahan dan Memberikan Informasi kepada Wajib Pajak:

1) Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik;
2) Untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis perpajakan;
3) Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan kepada petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan, dan memberitahukan permasalahan yang diampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanya berkali-kali;

4) Apabila petugas TPT belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan Wajib Pajak harus menemui petugas lain dalam menatausahakan permasalahannya, petugas TPT diharapkan untuk meminta maaf (misalnya dengan pernyataan, "Mohon maaf bapak/Ibu, saya belum dapat membantu bapak/Ibu saat ini.

Oleh karena itu permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan/atasan saya yang lain untuk membantu bapak/Ibu);

5) Jika dimungkinkan jabatlah tangan Wajib Pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat.

a) Cara Menghadapi Wajib Pajak yang Sulit:

1) Sapalah dengan sikap yang sopan, berikan salam dan tersenyum;
2) Dengarkan dengan baik mengenai permasalahan yang dihadapi dan jangan memotong pembicaraan Wajib Pajak;
3) Tunjukkan sikap peduli Anda;
4) Kendalikan emosi Anda dan tetaplah tenang;
5) Pusatkan perhatian Anda kepada masalah dan cari jalan keluar;
6) Ajukanlah pertanyaan dan dengarkan dengan seksama;
7) Jangan mengulang-ulang pertanyaan;
8) Pecahkan masalah dan sedapat mungkin carikan solusinya;
9) Jangan mengkambinghitamkan rekan kerja di bagian lain;
10) Meminta maaf apabila masalah bukan wewenang institusi melainkan institusi lainnya;
11) Memberikan informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
12) Minta maaf atas ketidaknyamanan Wajib Pajak dan ucapkan terima kasih karena Wajib Pajak mau datang dan mengutarakan permasalahannya;
13) Jika tidak ada kemungkinan solusi atas masalah yang dihadapi, utarakan dengan bahasa yang diplomatis dan katakan bahwa persoalan dan permasalahan ini akan menjadi perhatian institusi untuk diatasi;
14) Usahakan tamu meninggalkan tempat dalam keadaan berkurang rasa marahnya/emosinya mereda;
15) Tunjukkan saluran pengaduan tempat Wajib Pajak/masyarakat dapat mengadukan permasalahannya, dengan menghubungi Kepala Seksi Pelayanan di setiap KPP atau dengan menghubungi Kring Pajak di 500200;
16) Segera buat catatan dan laporkan kepada atasan.

b) Cara-Cara untuk Menarik dan Menyenangkan:

1) Berpakaian rapi dan sopan
2) Murah senyum
3) Ramah dan bersedia membantu
4) Menyapa dengan salam dan ucapan yang manis
5) Bekerja dengan giat dan tekun
6) Optimis
7) Bersikap antusias atau bergairah
8) Kreatif dan inovatif
9) Fleksibel
10) Pertimbangan selalu apa yang menjadi pendapat orang lain dengan tidak melupakan kebenaran yang hakiki
11) Ucapkan salam dengan baik atau menganggukkan kepala dan tersenyum
12) Jika mungkin berjabatan tangan dengan tamu.

B. ETIKA BERBUSANA DAN BERPENAMPILAN

1. Pakaian dan tata rambut (atau kerudung) selalu rapi dan disesuaikan dengan aturan pakaian/busana kantor yang berlaku;
2. Selalu bersepatu di ruang kerja;
3. Selalu mengenakan kartu identitas pegawai di dada (disematkan atau digantungkan dengan rapi);
4. Periksalah apakah papan nama petugas yang terpasang sudah sesuai dengan nama petugas yang bertugas (bagi petugas di *counter* dan *help desk*).

C. ETIKA DUDUK

1. Sikap duduk sebaiknya dengan posisi lurus, santai dan punggung menempel lurus pada sandaran dengan posisi tegak;
2. Hindari tidur atau tidur-tiduran dikursi/meja pelayanan;
3. Jika memungkinkan dan tidak ada Wajib Pajak yang sedang dilayani, lakukan senam duduk untuk meregangkan otot dan syaraf yang kaku, sesekali dapat menggoyangkan bahu ke kiri dan ke kanan;
4. Kaki lurus atau dapat disilangkan dengan sopan.

D. ETIKA BERTELEPON

1. Standar nada sambung telepon di KPP dengan mengucapkan terima kasih bahwa Wajib Pajak/tamu sudah bersedia untuk menghubungi KPP tersebut, contoh: "Terima kasih Anda telah menghubungi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Barat";
2. Berikan penjelasan tentang nomor ekstensi yang harus ditekan untuk mempermudah Wajib Pajak/tamu, yang utama adalah Seksi Pelayanan, Waskon dan Operator;
3. Operator telepon harus selalu siaga selama jam pelayanan kantor;
4. Selama Wajib Pajak/tamu menunggu jawaban telepon, sebaiknya dipasang lagu/jingle pajak agar Wajib Pajak/tamu tidak merasa bosan;
5. Jawablah telepon sesegera mungkin, jika mungkin dalam tiga dering pertama;
6. Mulailah setiap panggilan dengan sapaan salam yang ramah

dilanjutkan dengan menyebutkan jati diri anda dan instansi anda. Misalnya: "Selamat pagi, saya Ana di KPP ..... Ada yang dapat saya bantu";

7. Tanyalah nama si penelepon untuk membuat penelepon merasa dihargai. Contoh: "Maaf dengan bapak/ibu siapa Saya berbicara?";
8. Usahakan untuk menyebut nama si penelepom minimal 3 (tiga) kali selama pembicaraan berlangsung;
9. Dengarkan dengan sungguh-sungguh dan pahami apa yang penelepon inginkan;
10. Jagalah agar tidak memotong pembicaraan;
11. Saat mendengar, jawablah dengan "ya" atau "baik" sehingga penelepon tahu anda memperhatikannya;
12. Tangani setiap pembicaraan dengan bijak dan sopan tanpa memedulikan tingkat kepentingannya;
13. Senyumlah saat bicara karena akan membuat suara anda lebih bersahabat dan menyenangkan;
14. Ketika pembicaraan tertunda, periksalah apakah si pembicara masih menunggu;
15. Tawarkan untuk menelpon kembali bila penundaan berlangsung lama, dan jangan lupa untuk menelepon kembali;
16. Jika memindahkan sebuah panggilan, jelaskan kemana panggilan akan dialihkan. Informasikan kepada orang yang akan menerima transfer, apa permasalahannya dan kenapa anda mentransfernya. Jangan membuat penelepon mengulang-ulang permasalahannya;
17. Apabila orang yang akan menerima transfer telepon sedang tidak ada di tempat dan tidak ada orang lain yang menggantikannya, sementara Anda tidak dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak, maka mintalah nomor telepon dari Wajib Pajak dan katakan bahwa Anda akan menelepon Wajib Pajak kembali dalam waktu 10-15 menit kemudian;
18. Berkonsentrasilah jangan berusaha mengerjakan sekaligus dua masalah bersamaan. Berikanlah perhatian penuh pada penelepon;
19. Catatlah inti pembicaraan dan ulangi inti pembicaraan tadi kepada penelepon agar tidak terjadi salah paham;
20. Jangan makan atau minum pada saat menerima telepon;
21. Sediakan kaca cermin kecil untuk melihat diri anda jika sedang menelepon;
22. Jangan biarkan penelepon membuat Anda marah atau menganggap kekasaran penelepon tertuju pada pribadi anda;
23. Jangan memberi jawaban negatif seperti "saya tidak tahu; saya tidak dapat membantu anda; atau bisakah menelepon kembali nanti";
24. Tanggapan Anda mencerminkan pelayanan anda secara pribadi dan institusi DJP yang anda wakili;
25. Sudahilah dengan kesimpulan yang tepat tentang pembicaraan yang baru berlangsung dan katakan langkah apa yang anda tempuh dan kapan pelaksanaannya;
26. Ikuti kelanjutan masalah penelepon tadi;
27. Ucapkan terima kasih karena sudah bersedia untuk menghubungi dan berikan salam penutup, Misalnya: "Baik bapak/ibu, terima kasih telah menelepon, selamat siang".

SIKAP PROFESIONAL

- **Berpenampilan Profesional**

  Penampilan bersih dan rapi menunjukkan bahwa anda adalah orang yang rapi, teratur, dan bisa menangani tugasnya dengan keahlian atau keterampilan yang sesuai.

- **Berbicara Profesional**

  Gaya berbicara baik menunjukkan anda adalah orang yang penuh perhatian yang mencerminkan profesionalitas.

- **Mengambil Inisiatif Sebagaimana Layaknya Profesional**

  Mengambil inisiatif dengan belajar dari kesalahan agar semakin memahami pekerjaannya dan mengembangkannya.

- **Bertanggung Jawab seperti Profesional**

  Bertanggungjawab secara profesional dengan menerima kesalahan dan kritik yang disampaikan sebagai sebuah pengalaman belajar dan menerima pujian sebagai alarm untuk tidak pernah berhenti belajar.

- **Bisa Diandalkan sebagai Profesional**

  Bisa diandalkan dalam artian konsentrasi penuh dalam pelaksanaan tugas-tugas (mempunyai *skill, knowledge* dan *attitude*) yang baik.

- **Dapat Dipercaya Sebagai Profesional**

  Dapat dipercaya dengan selalu memelihara dan membangun kepercayaan, berusaha meningkatkan citra diri dan instansi, serta dapat diandalkan dalam memegang rahasia.

- **Tumbuh Seperti Seorang Profesional**

  Profesional berkembang tanpa henti dengan selalu mencari cara baru untuk belajar dan berkembang.

NILAI-NILAI KEMENTERIAN KEUANGAN

Untuk menjadi suatu kementerian terbaik, berkualitas dan bermartabat serta terpercaya, maka Kementerian Keuangan menyepakati Nilai-nilai yang wajib diterapkan dalam pelaksanaan tugasnya. Nilai-nilai Kementerian Keuangan tersebut, adalah:

1. **INTEGRITAS** adalah berpikir, berkata, berprilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.
   - Bersikap jujur, tulus dan dapat dipercaya
   - Menjaga martabat dan tidak melakukan hal-hal tercela
2. **PROFESIONALISME** adalah bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.
   - Mempunyai keahlian dan pengetahuan yang luas
   - Bekerja dengan hati
3. **SINERGI** adalah membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku.
   - Memiliki sangka baik, saling percaya dan menghormati
   - Menemukan dan melaksanakan solusi terbaik
4. **PELAYANAN** adalah memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
   - Melayani dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan
   - Bersikap proaktif dan cepat tanggap
5. **KESEMPURNAAN** adalah senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.
   - Melakukan perbaikan terus menerus
   - Mengembangkan inovasi dan kreativitas

NOMOR-NOMOR YANG BISA DIHUBUNGI:

• Website Pajak	http://www.pajak.go.id
• Email Pengaduan Pajak	pengaduan@pajak.go.id
• Pemantauan Keamanan Sistem	(021) 52904814
• Pemantauan Basis Data	(021) 52904835
• Pertukaran Data Elektronik	(021) 52904817
• Call Center MPN	(021) 52903801 - 08

Telepon Kantor Pusat DJP (021) 5250208, 5251609, 5265880

• Pelayanan Aplikasi	ext. 3446
• Pelayanan Sistem Informasi	ext. 3437
• Pelayanan Dukungan Teknis	ext. 3445
• Pelayanan Jaringan Komunikasi Data	ext. 3444
• Pengelolaan Intranet dan Internet	ext. 3413
• Bimbingan Sistem	ext. 3438
• Pemutakhiran Data dan Tampilan	ext. 3412
• Pemantauan Pengolahan Data & Dokumen	ext. 3441
• Pemantauan Konfigurasi dan Kapasitas	ext. 3447

Situs Pajak www.pajak.go.id

Kring Pajak 500200