

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/publik merupakan salah satu tugas penting dan strategis dari setiap instansi pemerintah. Kantor pelayanan sebagai unit organisasi yang bertugas memberikan pelayanan harus selalu berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Melalui program reformasi birokrasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu upaya untuk memberdayakan semua Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, melalui pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan manajemen kinerja perlu diubah sehingga kualitas pelayanan publik khususnya di kantor pelayanan selalu dapat ditingkatkan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik dan memberikan penghargaan terhadap kantor pelayanan yang telah melaksanakan pelayanan prima diperlukan penilaian yang diselenggarakan setiap tahun. Evaluasi kinerja dengan cara melakukan penilaian dilakukan untuk mengetahui gambaran kinerja yang objektif dari kantor pelayanan dan pemberian stimulus atau motivasi berupa penghargaan merupakan langkah strategis dalam mendorong upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Agar penilaian tersebut dapat dilakukan secara objektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan pedoman penilaian Kantor Pelayanan Percontohan tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (KPPc Tingkat Kanwil).

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud
Pedoman penilaian KPPc Tingkat Kanwil ini dimaksudkan sebagai pedoman setiap Kanwil dalam melakukan penilaian KPPc Tingkat Kanwil yang diselenggarakan setiap tahun.
2. Tujuan
Pedoman penilaian KPPc Tingkat Kanwil ini mempunyai tujuan agar penilaian yang diselenggarakan di lingkungan DJP dapat dilaksanakan secara objektif, transparan, dan akuntabel.

C. Sasaran

Sasaran pedoman penilaian KPPc Tingkat Kanwil ini adalah terlaksananya penilaian secara terstruktur, efektif dan efisien, sehingga penilaian dapat menghasilkan pemilihan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memiliki kinerja terbaik.

D. Ruang Lingkup

Penilaian dilaksanakan dengan memperhatikan peningkatan pelayanan prima dalam rangka pemenuhan layanan publik sesuai rencana strategis (renstra) DJP, kriteria dan indikator lain yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal ini serta dengan memperhatikan hasil evaluasi lomba pelayanan/KPPc Tingkat Kanwil pada tahun sebelumnya.

E. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana, dan oleh siapa dilakukan.
4. Uraian Jabatan adalah pemaparan secara terperinci dan lengkap tentang informasi jabatan.
5. Kantor Pelayanan adalah instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bersifat otonom dan memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik.
6. Kinerja Kantor Pelayanan adalah tingkat keberhasilan kantor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diukur melalui efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang ada.
7. Organisasi Penilaian adalah unit/pejabat/pegawai yang melaksanakan dan bertanggungjawab dalam penilaian KPPc Tingkat Kanwil.
8. Tim Penilaian Kantor Wilayah adalah para pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah masing-masing untuk melakukan penilaian kinerja kantor pelayanan.

C. Instrumen Penilaian

Instrumen penilaian KPPc Tingkat Kanwil berupa Formulir Penilaian KPPc Tingkat Kanwil sebagaimana termuat dalam Lampiran II. Formulir Penilaian KPPc Tingkat Kanwil yang digunakan oleh Tim Penilai Kantor Wilayah mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

1. Visi, Misi, Maklumat, Motto Pelayanan dan Janji Pelayanan KPP
Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, maklumat, motto dan janji pelayanan KPP yang relevan dengan pelayanan. Visi, misi, maklumat, motto dan janji pelayanan juga harus disosialisasikan dan dilaksanakan dengan baik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah ada visi dan misi KPP?
 - 2) Apakah visi dan misi tersebut relevan dengan pelayanan?
 - 3) Apakah ada maklumat pelayanan?
 - 4) Apakah maklumat pelayanan telah dipampang pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)?
 - 5) Apakah ada motto pelayanan?
 - 6) Apakah motto pelayanan tersebut relevan dengan pelayanan?
 - 7) Apakah terdapat janji pelayanan pelayanan?
 - 8) Apakah janji pelayanan dilaksanakan?
2. Nilai-nilai Kementerian Keuangan
Komponen ini berkaitan dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan yang telah diluncurkan harus benar-benar dipahami, disadari dan diimplementasikan oleh seluruh pegawai DJP termasuk pegawai di bagian pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah disosialisasikan kepada pihak internal?
 - 2) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah dipublikasikan melalui *website*, *banner*, maupun *x-banner* kepada pihak eksternal?
 - 3) Apakah pegawai sudah memahami nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?
 - 4) Apakah pegawai sudah melaksanakan nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?
3. Evaluasi dan Kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan kepedulian pegawai untuk mematuhi dan melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai SOP dan berusaha lebih efisien. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah pegawai mematuhi SOP yang telah ditentukan?
 - 2) Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu sesuai dengan batas waktu SOP?
 - 3) Apakah ada efisiensi tahapan SOP sehingga waktu pelayanan dapat dipercepat?
 - 4) Apakah efisiensi tahapan SOP tersebut sudah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sebagai masukan untuk perbaikan SOP?
4. Sumber Daya Manusia (SDM)
Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai yang meliputi sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah pedoman perilaku telah diterapkan sepenuhnya?
 - 2) Apakah para pegawai saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan?
 - 3) Apakah antar seksi terdapat koordinasi yang baik?
 - 4) Dalam satu bulan berapa kali dilakukan *In House Training* (IHT)?
 - 5) Dalam tiga bulan terakhir pernahkah Kepala Kantor melakukan IHT?
 - 6) Pernahkah diadakan *outbound training* dalam satu tahun terakhir?
 - 7) Dalam sebulan terakhir pernahkah Kepala Seksi Pelayanan melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan?
5. Inovasi kantor pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan kepedulian pimpinan dan pegawai dalam mengembangkan inovasi dalam memberikan pelayanan, pengembangan SDM serta hubungan dengan pencegahan tindak pidana korupsi. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah ada inovasi di bidang pelayanan, pengembangan SDM atau pencegahan tindak pidana korupsi?
 - 2) Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas?
 - 3) Apakah inovasi tersebut dapat diadopsi oleh unit kerja lain?
6. Penanganan Pengaduan dan keluhan wajib pajak
Komponen ini berkaitan dengan kepedulian pimpinan dan pegawai untuk mengantisipasi pengaduan dan keluhan Wajib Pajak terutama terhadap kepuasan pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah ada sistem yang menangani mengenai pengaduan dan keluhan wajib pajak?
 - 2) Apakah sistem penanganan pengaduan dan keluhan wajib pajak telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku?
7. Ketersediaan dan Optimalisasi Sarana Prasarana Pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan ketersediaan dan penggunaan sarana dan prasarana pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah TPT cukup nyaman bagi petugas maupun Wajib Pajak (WP)?
 - 2) Apakah sarana dan prasarana tersedia dan siap setiap saat?
 - 3) Apakah sarana dan prasarana telah digunakan secara optimal?
 - 4) Apakah tersedia kotak saran dan kotak survei beserta peralatan pendukung berupa kertas dan pulpen untuk menulis?
 - 5) Apakah terdapat *restricted area*/pemisahan akses untuk keamanan ruang kerja? Dan apakah telah dioptimalkan penggunaannya?

8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Komponen ini berisi pernyataan kepuasan Wajib Pajak dalam berbagai bentuk berdasarkan survei terakhir yang dilaksanakan oleh Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Berapa hasil penilaian IKM?
9. Kepedulian Pimpinan
Komponen ini meliputi kepedulian pimpinan terhadap pelayanan kepada Wajib Pajak. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Berapa kali dalam sebulan terakhir pimpinan (kepala kantor) mengunjungi pegawai dalam bidang pelayanan?
 - 2) Berapa kali dalam sebulan pimpinan mengadakan rapat khusus pelayanan?
 - 3) Pernahkah pimpinan memberikan apresiasi kepada pegawai di bidang pelayanan?
10. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak
Komponen ini menilai peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dari masa ke masa. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Berapa peningkatan persentase pemasukan Surat Pemberitahuan (SPT) dari masa ke masa terhadap WP terdaftar?
 - 2) Apakah ada upaya/inovasi dalam meningkatkan kepatuhan WP?
 - 3) Berapa jumlah kunjungan ke WP (kegiatan visit) yang dilakukan dalam sebulan?
 - 4) Berapa jumlah persentase WP patuh dalam penyampaian SPT?
11. Kinerja Penerimaan Pajak
Komponen ini menilai pencapaian target penerimaan pajak dari masa ke masa. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah penerimaan pajak tahun lalu tercapai sesuai target?
 - 2) Apakah dalam dua tahun terakhir kinerja penerimaan selalu tercapai?
 - 3) Apakah pertumbuhan penerimaan selalu naik setiap tahun?
 - 4) Apakah ada upaya-upaya untuk mencapai penerimaan?
12. Sistem Informasi Pelayanan Publik
Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah sistem informasi pelayanan secara elektronik ada, berfungsi dengan baik dan selalu *update*?
 - 2) Apakah ada inovasi penyampaian informasi pelayanan publik kepada WP?
 - 3) Bagaimanakah tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?
13. Pengelolaan Arsip
Komponen ini berkaitan dengan proses pengelolaan arsip dilakukan, kemudahan dalam pencarian berkas, kerapihan ruang berkas serta keamanan di ruang berkas. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Bagaimanakah proses pengelolaan arsip dilakukan?
 - 2) Berapa waktu yang diperlukan untuk mencari satu berkas Wajib Pajak?
 - 3) Bagaimana tingkat kerapihan ruang berkas?
 - 4) Bagaimana tingkat keamanan di ruang berkas?
14. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan
Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Nilai Kinerja Organisasi
15. Prestasi yang telah dicapai dalam kurun waktu 3 tahun terakhir
Komponen ini berkaitan dengan prestasi yang telah dicapai kantor pelayanan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, baik yang bersifat individu (pegawai) atau kantor dan bersifat lokal/wilayah atau nasional. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:
 - 1) Apakah ada prestasi individu dalam 3 tahun terakhir?
 - 2) Apakah ada prestasi kantor dalam 3 tahun terakhir?
 - 3) Apakah prestasi tersebut bersifat lokal, nasional atau internasional?

BAB III
TEKNIK PENILAIAN

A. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian kinerja pelayanan publik terdiri dari 15 komponen penilaian sebagai berikut:

- 1) Penilaian visi, misi, maklumat pelayanan, motto dan janji pelayanan;
Jumlah pertanyaan = 8 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 2) Penilaian Nilai-nilai Kementerian Keuangan;
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 3) Penilaian Evaluasi dan kepatuhan terhadap SOP;
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 4) Penilaian Sumber Daya Manusia;
Jumlah pertanyaan = 7 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 5) Penilaian Inovasi kantor pelayanan;
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 6) Penilaian Penanganan pengaduan dan keluhan wajib pajak;
Jumlah pertanyaan = 2 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 7) Penilaian Ketersediaan dan optimalisasi sarana dan prasarana;
Jumlah pertanyaan = 5 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 8) Penilaian (IKM), berdasarkan hasil survei terakhir yang diselenggarakan oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat;
Jumlah pertanyaan = 1 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 9) Penilaian Kepedulian Pimpinan;
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 10) Penilaian Tingkat kepatuhan Wajib Pajak;
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 11) Penilaian Kinerja penerimaan pajak;
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 12) Penilaian Sistem Informasi Pelayanan;
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 13) Penilaian Pengelolaan Arsip;
Jumlah pertanyaan = 4 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 14) Penilaian Produktivitas Dalam Pencapaian Target Pelayanan;
Jumlah pertanyaan = 1 pertanyaan
Bobot Nilai Total =
- 15) Penilaian Prestasi yang telah dicapai dalam kurun waktu 3 tahun terakhir
Jumlah pertanyaan = 3 pertanyaan
Bobot Nilai Total =

Perhitungan angka penilaian lapangan dilakukan dengan cara:

Komponen kriteria penilaian, indikator dan perkiraan kondisi yang digunakan minimal sesuai dengan lampiran II Keputusan Direktorat Jenderal ini, namun Tim Penilaian Kantor Wilayah dimungkinkan untuk menambah komponen kriteria penilaian serta menentukan bobot untuk setiap komponen kriteria penilaian dengan jumlah keseluruhan mencapai 100%.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil Survei IKM menggunakan survei terakhir yang dilakukan oleh Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.

BAB IV
PENUTUP

Pedoman penilaian KPPc Tingkat Kanwil ini menjadi acuan bagi Tim Penilaian Kantor Wilayah dalam melakukan persiapan dan penilaian terhadap kantor-kantor pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah masing-masing secara objektif, transparan, dan akuntabel.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL
u.b.
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

ttd.

ODING RIFALDI
NIP 197003111995031002

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
 NOMOR KEP-161/PJ/2015 PEDOMAN PENILAIAN KANTOR
 PELAYANAN PERCONTOHAN TINGKAT KANTOR WILAYAH
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

FORMULIR PENILAIAN KPPC TINGKAT KANWIL

Nama KPP :

Keterangan :

1. Berikan penilaian sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan pada kolom nilai
2. Berikan bobot sesuai dengan kondisi wilayah kanwil masing-masing
3. Buatlah perkiraan kondisi sesuai situasi dan kondisi masing-masing, untuk mengkuantifikasi kondisi

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai
1	Visi, Misi, serta Motto dan Janji Pelayanan (Bobot%)	a) Apakah ada visi dan misi KPP?	Pemantauan dan wawancara petugas	Tidak ada	0
				Ada, tapi tidak diumumkan melalui <i>banner</i> /spanduk/papan elektronik	50
				Ada dan diumumkan melalui <i>banner</i> /spanduk/papan elektronik	100
		b) Apakah visi dan misi tersebut relevan dengan pelayanan?	Relevan: mencantumkan kata dasar "layan, bantu, tuntun"	Tidak relevan	50
				Relevan	100
		c) Apakah ada maklumat pelayanan?	Pemantauan dan wawancara petugas	tidak ada	0
				ada	100
		d) Apakah Maklumat pelayanan telah sesuai dengan aturan dan dipampang pada TPT?	sesuai dengan KEP Dirjen Pajak Nomor KEP-378/PJ/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada KPP	tidak sesuai dan tidak dipampang	0
				sesuai tetapi tidak dipampang	50
				sesuai dan dipampang	100
		e) Apakah ada motto pelayanan?	Pemantauan dan wawancara petugas	Tidak ada	0
				Ada, tapi tidak diumumkan melalui <i>banner</i> /spanduk/papan elektronik	50
				Ada dan diumumkan melalui <i>banner</i> /spanduk/papan elektronik	100
		f) Apakah motto pelayanan tersebut relevan dengan pelayanan?	Mengandung unsur pelayanan: mudah, cepat, sederhana, jelas, aman, adil, terbuka, tepat waktu, efisien, tuntas, kualitas.	Tidak relevan	50
Relevan	100				
g) Apakah terdapat janji pelayanan?	Pemantauan dan wawancara petugas	Tidak ada janji layanan	0		
		Ada, namun tidak diumumkan	50		
		Ada dan diumumkan	100		

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai
		h) Apakah janji pelayanan dilaksanakan?	Cek buku register, apabila terdapat satu layanan yang tidak sesuai dengan janji maka dianggap janji tersebut tidak dilaksanakan	Tidak dilaksanakan Dilaksanakan	0 100
		Skor:			
		Jumlah Skor Komponen 1		Jumlah skor indikator a s.d. h	
		Rata-rata Skor Komponen 1		Jumlah skor komponen 1 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 1		Rata-rata skor komponen 1	
2	Nilai-nilai kementerian Keuangan (Bobot... %)	a) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah disosialisasikan kepada pihak internal?	Laporan hasil rapat pembinaan, IHT atau Internalisasi Corporate Value (ICV)	Belum Sudah	0 100
		b) Apakah nilai-nilai Kementerian Keuangan sudah disosialisasikan kepada pihak eksternal?	Melalui spanduk/ banner/ media cetak /papan elektronik	Belum Sudah	0 100
		c) Apakah pegawai sudah memahami nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?	Wawancara terhadap minimal 1 orang pada setiap seksi	Belum Sudah	0 100
		d) Apakah pegawai sudah melaksanakan nilai-nilai Kementerian Keuangan dengan baik?	Mengamati pegawai yang bertugas, baik di TPT maupun Seksi/Subbag lain terutama sikap profesionalisme (sesuai dengan standar) dan melayani (3S)	Belum Sudah	0 100
		Skor :			
		Jumlah Skor Komponen 2		Jumlah skor indikator a s.d. d	
		Rata-rata Skor Komponen 2		Jumlah skor komponen 2 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 2		Rata-rata skor komponen 2 dikali bobot komponen 2	
3	Evaluasi dan Kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan (Bobot .. ,%)	a) Apakah pegawai mematuhi SOP yang telah ditentukan?	Cek buku register/sistem pada salah satu layanan	Tidak Mematuhi	0 100
		b) Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu sesuai dengan batas waktu SOP?	Wawancara dengan pengguna layanan dan petugas	Belum Sudah	0 100
		c) Apakah ada efisiensi tahapan SOP sehingga waktu pelayanan dapat dipercepat?	Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan	Tidak Ada	0 100
		d) Apakah efisiensi tahapan SOP tersebut sudah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas sebagai masukan untuk perbaikan SOP?	Dibuktikan dengan surat ke Kanwil/KPDJP	Belum Sudah	0 100
		Skor:			
		Jumlah Skor Komponen 3		Jumlah skor indikator a s.d. d	
		Rata-rata Skor Komponen 3		Jumlah skor komponen 3 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 3		Rata-rata skor komponen 3 dikali bobot komponen 3	

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai			
4	Sumber Daya Manusia (SDM) (Bobot... %)	a)	Apakah pedoman perilaku SDM telah diterapkan sepenuhnya?	Buku saku pelayanan dan SE pelayanan prima, Pemantauan dan wawancara dengan pegawai	Tidak Ya	0 100		
		b)	Apakah para pegawai saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan?	Pemantauan dan wawancara dengan pegawai	Tidak Ya	0 100		
		c)	Apakah antar seksi terdapat koordinasi yang baik?	Pemantauan dan wawancara dengan pegawai	Tidak Ya	0 100		
		d)	Dalam satu bulan berapa kali dilakukan IHT?	meminta fotokopi laporan IHT, daftar hadir	Tidak pernah Satu kali Dua kali atau lebih	0 50 100		
		e)	Dalam tiga bulan terakhir pernahkah Kepala Kantor melakukan IHT?	meminta fotokopi laporan IHT, daftar hadir	Tidak pernah Pernah	0 100		
		f)	Pernahkah diadakan <i>outbound training</i> dalam satu tahun terakhir?	meminta bukti foto hasil outbond	Tidak pernah Pernah	0 100		
		g)	Dalam sebulan terakhir pernahkah kepala seksi pelayanan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan?	meminta fotokopi laporan IHT, daftar hadir	Tidak pernah Pernah	0 100		
		Skor:						
		Jumlah Skor Komponen 4				Jumlah skor indikator a s.d. g		
		Rata-rata Skor Komponen 4				Jumlah skor komponen 4 dibagi jumlah indikator		
		Nilai Komponen 4				Rata-rata skor komponen 4 dikali bobot komponen 4		
		5	Inovasi Kantor Pelayanan (Bobot...%)	a)	Apakah ada inovasi di bidang pelayanan, pengembangan SDM atau pencegahan tindak pidana korupsi?	pemantauan dan wawancara petugas	Tidak Ada	0 100
				b)	Apakah inovasi tersebut telah dilaporkan ke jenjang manajemen yang lebih atas?	Dibuktikan dengan surat ke Kanwil/ KPDJP	Belum Sudah	0 100
c)	Apakah inovasi tersebut sudah/dapat diadopsi oleh unit kerja lain?			pemantauan dan wawancara petugas	Tidak Dapat diadopsi namun belum dilaksanakan Dapat diadopsi dan sudah dilaksanakan	0 50 100		
Skor:								
Jumlah Skor Komponen 5						Jumlah skor indikator a s.d. c		
Rata-rata Skor Komponen 5						Jumlah skor komponen 5 dibagi jumlah indikator		
Nilai Komponen 5						Rata-rata skor komponen 5 dikali bobot komponen 5		

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai	
6	Penanganan Pengaduan dan keluhan Wajib Pajak (Bobot... %)	a)	Apakah ada sistem yang menangani mengenai pengaduan dan keluhan wajib pajak?	pemantauan dan wawancara petugas	Tidak	0
					Ada	100
		b)	Apakah sistem penanganan tersebut telah berjalan dengan baik dan merespon keluhan wajib pajak?	Wawancara dengan pengguna layanan dan petugas	Tidak	0
					Ya	100
		Skor:				
		Jumlah Skor Komponen 6		Jumlah skor indikator a s.d. b		
		Rata-rata Skor Komponen 6		Jumlah skor komponen 6 dibagi jumlah indikator		
		Nilai Komponen 6		Rata-rata skor komponen 6 dikali bobot komponen 6		
7	Ketersediaan dan Optimalisasi Sarana Prasarana Pelayanan (Bobot%)	a)	Apakah TPT cukup nyaman bagi petugas maupun WP?	Minimal ada AC, toilet, ruang tunggu, nomor antrean dan <i>helpdesk</i>	Tidak nyaman	0
					Nyaman	100
		b)	Apakah sarana dan prasarana tersedia dan siap setiap saat?	Sistem informasi, komputer dan printer	Tidak tersedia	0
					Tersedia tapi tidak siap setiap saat	50
					Tersedia dan siap setiap saat	100
		c)	Apakah sarana dan prasarana telah digunakan secara optimal?	pemantauan dan wawancara petugas	Belum	0
					Sudah	100
		d)	Apakah tersedia kotak saran dan kotak survei?	pengambilan foto kotak saran dan kotak survei beserta alat tulis	Tidak	0
					Hanya ada kotak saran dan kotak survei saja	50
					ada kotak saran dan kotak survei lengkap dengan alat tulis	100
		e)	Apakah terdapat restricted area/ pemisahan akses untuk keamanan ruang kerja? Dan apakah telah dioptimalkan penggunaannya?	foto ruangan dan wawancara	Tidak ada	0
					Ada namun belum optimal	50
					Ada dan sudah optimal	100
				Skor:		
		Jumlah Skor Komponen 7		Jumlah skor indikator a s.d. e		
		Rata-rata Skor Komponen 7		Jumlah skor komponen 7 dibagi jumlah indikator		
		Nilai Komponen 7		Rata-rata skor komponen 7 dikali bobot komponen 7		

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai		
8	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Bobot.....%)	a)	Berapa hasil penilaian IKM?	Sesuai dengan IKM menggunakan metode ROPM, (Laporan Hasil Survei Direktorat P2Humas)	0 - 1	0	
					1.01 - 2	50	
					2.01 - 3	75	
					3.01 - 4	100	
			Skor:				
			Jumlah Skor Komponen 8			Jumlah skor indikator a	
	Rata-rata Skor Komponen 8			Jumlah skor komponen 8 dibagi jumlah indikator			
	Nilai Komponen 8			Rata-rata skor komponen 8 dikali bobot komponen 8			
9	Kepedulian Pimpinan (Bobot.... %)	a)	Berapa kali dalam sebulan terakhir pimpinan (kepala kantor) mengunjungi pegawai dalam bidang pelayanan?	Wawancara pegawai di pelayanan dan Kepala Kantor	Tidak pernah	0	
					Satu kali	50	
					Dua kali atau lebih	100	
		b)	Berapa kali dalam sebulan pimpinan mengadakan rapat khusus pelayanan?	Notula rapat	Tidak pernah	0	
					Satu kali	50	
					Dua kali atau lebih	100	
		c)	Pernahkah pimpinan memberikan apresiasi kepada pegawai di bidang pelayanan?	Dokumentasi dan piagam penghargaan	Tidak pernah	0	
					Satu kali	50	
					Dua kali atau lebih	100	
			Skor:				
	Jumlah Skor Komponen 9			Jumlah skor indikator a s.d. c			
	Rata-rata Skor Komponen 9			Jumlah skor komponen 9 dibagi jumlah indikator			
	Nilai Komponen 9			Rata-rata skor komponen 9 dikali bobot komponen 9			

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai	
10	Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Bobot...%)	a)	Berapa peningkatan persentase pemasukan SPT dari masa ke masa terhadap WP terdaftar?	Data dilihat di seksi PDI	1-25%	25
				26-50%	50	
				51-75%	75	
				76-99	85	
				≥100%	100	
		b)	Apakah ada upaya/inovasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?	Cek Dokumentasi (surat, file, media, dll.)	tidak ada	0
					ada	100
		c)	Berapa jumlah kunjungan ke WP (kegiatan visit) yang dilakukan dalam sebulan terakhir?	Cek ST dan surat permohonan izin/ pemberitahuan	0	0
					1-10 kali	35
					11-20 kali	65
					>20 kali	100
		d)	Berapa jumlah persentase WP patuh dalam penyampaian SPT?	Cek data pada seksi PDI	< 25%	25
					25-50%	50
50-75%	75					
75-100%	100					
Skor:						
Jumlah Skor Komponen 10				Jumlah skor indikator a s.d. d		
Rata-rata Skor Komponen 10				Jumlah skor komponen 10 dibagi jumlah indikator		
Nilai Komponen 10				Rata-rata skor komponen 10 dikali bobot komponen 10		
11	Kinerja Penerimaan Pajak (Bobot.....%)	a)	Apakah penerimaan pajak tahun lalu tercapai sesuai target?	Data dari seksi PDI	1-50%	0
				51-70%	50	
				71-90%	80	
				91-99%	90	
				≥ 100%	100	
		b)	Apakah dalam dua tahun terakhir kinerja penerimaan selalu tercapai?	Data dari seksi PDI (melihat data penerimaan dalam 2 tahun terakhir)	Tidak	0
					Ya	100
		c)	Apakah pertumbuhan penerimaan selalu naik setiap tahun?	Data dari PDI (membandingkan data penerimaan dalam 3 tahun terakhir)	Tidak	0
					Ya	100
		d)	Apakah ada upaya-upaya untuk mencapai penerimaan?	Cek Dokumen <i>extra effort</i>	Tidak	0
					Ya	100

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai
		Skor :			
		Jumlah Skor Komponen 11		Jumlah skor indikator a s.d. d	
		Rata-rata Skor Komponen 11		Jumlah skor komponen 11 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 11		Rata-rata skor komponen 11 dikali bobot komponen 11	
12	Sistem Informasi Pelayanan Publik (Bobot... %)	a) Apakah sistem informasi pelayanan secara elektronik ada, berfungsi dengan baik dan selalu <i>up to date</i> ?	meminta contoh/fotokopi media informasi yang tersedia dan melakukan wawancara dengan pengguna layanan	Tidak ada ada, berfungsi sebagian, sebageian update ada, berfungsi dan update	0 50 100
		b) Apakah ada inovasi penyampaian informasi pelayanan publik kepada WP?	mengobservasi unit penilaian untuk melihat ketersediaan media informasi, wawancara dengan pengguna layanan	ada tidak ada	0 100
		c) Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?	observasi prilaku petugas, wawancara dengan pengguna layanan	Tidak terbuka Terbuka Sangat terbuka	0 50 100
		Skor:			
		Jumlah Skor Komponen 12		Jumlah skor indikator a s.d. c	
		Rata-rata Skor Komponen 12		Jumlah skor komponen 12 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 12		Rata-rata skor komponen 12 dikali bobot komponen 12	
13	Pengelolaan Arsip (Bobot... %)	a) Bagaimanakah proses Pengelolaan Arsip dilakukan?	pemantauan dan wawancara dengan petugas	Tidak sesuai dengan SOP Sesuai dengan SOP	0 100
		b) Berapa waktu yang diperlukan untuk mencari satu berkas Wajib Pajak?	melakukan uji coba pencarian berkas Wajib Pajak	>10 Menit Antara 5-10 Menit < 5 Menit	20 50 100
		c) Bagaimana tingkat kerapihan ruang berkas?	pemantauan pada ruang berkas	Tidak Rapih Rapih Sangat Rapih	0 50 100
		d) Bagaimana tingkat keamanan di ruang berkas?	Adanya petugas yang berjaga dan keterangan dilarang masuk kecuali petugas, ruang berkas selalu terkunci	Kurang aman Aman Sangat Aman	0 50 100
		Skor:			
		Jumlah Skor Komponen 13		Jumlah skor indikator a s.d. d	
		Rata-rata Skor Komponen 13		Jumlah skor komponen 13 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 13		Rata-rata skor komponen 13 dikali bobot komponen 13	

No	Komponen Kriteria Penilaian dan Bobot	Indikator	Keterangan	Perkiraan Kondisi	Nilai
14	Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan (Bobot...%)	a) Nilai Kinerja Organisasi (NKO)	Meminta dokumen NKO	Merah	50
				Kuning	75
				Hijau	100
		Skor:			
		Jumlah Skor Komponen 14		Jumlah skor indikator	
		Rata-rata Skor Komponen 14		Jumlah skor komponen 14 dibagi jumlah indikator	
		Nilai Komponen 14		Rata-rata skor komponen 14 dikali bobot komponen 14	
15	Prestasi yang telah dicapai dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (Bobot... %)	a) Apakah ada prestasi individu dalam 3 tahun terakhir?	meminta foto piagam/penghargaan/piala	Tidak ada	0
				ada	100
		b) apakah ada prestasi kantor dalam 3 tahun terakhir?	meminta foto piagam/penghargaan/piala	tidak ada	0
				ada	100
		c) Apakah prestasi tersebut bersifat lokal, nasional atau Internasional?	meminta foto piagam/penghargaan/piala	Lokal	50
				Nasional	80
				Internasional	100
		Skor:			
Jumlah Skor Komponen 15		Jumlah skor indikator a s.d. c			
Rata-rata Skor Komponen 15		Jumlah skor komponen 15 dibagi jumlah indikator			
Nilai Komponen 15		Rata-rata skor komponen 15 dikali bobot komponen 15			
Nilai Keseluruhan				Jumlah Nilai Komponen 1 s.d. 15	

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL
u.b.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

ttd.

ODING RIFALDI
NIP 197003111995031002

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-161/PJ/2015
TENTANG : PEDOMAN PENILAIAN KANTOR
PELAYANAN PERCONTOHAN TINGKAT
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK

Contoh 1: Format Keputusan Pemenang

<p>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK.....</p> <p>KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK NOMOR KEP-..../WPJ /....</p> <p>TENTANG</p> <p>PENETAPAN PEMENANG KANTOR PELAYANAN PERCONTOHAN TINGKAT KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK....TAHUN.....</p> <p>KEPALA KANTOR WILAYAH DJP.....</p>	
Menimbang	<p>: a. bahwa kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas dibidang perpajakan terhadap Kantor Pelayanan Pajak dilingkungan wilayah kerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. bahwa dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak dan masyarakat secara serentak dan merata sesuai Sasaran Strategis Direktorat Jenderal Pajak, dipandang perlu untuk mengadakan Kegiatan Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kantor Wilayah DJP..... secara berkesinambungan;</p> <p>c. bahwa berdasarkan hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada huruf b, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak tentang Penetapan Pemenang Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.... Tahun.....;</p>
Menetapkan	<p>: a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak;</p> <p>b. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-/PJ/2015 tentang Pedoman Penilaian Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak;</p>
<p>MEMUTUSKAN</p>	
<p>KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK..... TENTANG PENETAPAN PEMENANG KANTOR PELAYANAN PERCONTOHAN TINGKAT KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK TAHUN</p>	
KESATU	<p>: Menetapkan Kantor Pelayanan Pajak..... sebagai Pemenang Pertama Kegiatan Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak..... Tahun.....</p>
KEDUA	<p>: Menetapkan peringkat tiga besar Kantor Pelayanan Pajak hasil Penilaian Kantor Pelayanan Percontohan Tingkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak..... Tahun..... sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan Kepala Kantor Wilayah ini.</p>
KETIGA	<p>: Menetapkan Kantor Pelayanan Pajak..... untuk mewakili Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak..... dalam Penilaian Kantor Pelayanan Percontohan Direktorat Jenderal Pajak tahun.....</p>
KEEMPAT	<p>: Keputusan Kepala Kantor Wilayah ini berlaku pada tanggal ditetapkan.</p>
<p>Salinan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak ini disampaikan kepada :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Direktur Jenderal Pajak;2. Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak;3. Para kepala Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP.....	
<p>Ditetapkan di..... Pada tanggal... Oktober.....</p> <p>KEPALA KANTOR,</p> <p>(NAMA LENGKAP)</p>	

Contoh 2: Format Catatan Inovasi



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH.....
TIM PENILAIAN KANTOR WILAYAH.....
TAHUN.....
JALAN GATOT SUBROTO KAVLING 40-42, JAKARTA 12190, KOTAK POS 124
TELEPON (021) 5250208, 5251609; FAKSIMILE (021)5252695; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

CATATAN INOVASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Penilai menyatakan berdasarkan hasil pengamatan dan penilaian kami secara langsung di lapangan, Kantor ... mempunyai Inovasi sebagai berikut:

No.	INOVASI	MANFAAT	ADOPSI OLEH UNIT LAIN
1.	
2.	
3.	dst.	

Demikian Catatan Inovasi ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ditetapkan di ...
tanggal ...

...(nama)...

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL
u.b.
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

ttd.

ODING RIFALDI
NIP 197003111995031002

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : KEP-161/PJ/2015
TENTANG : PEDOMAN PENILAIAN KANTOR
PELAYANAN PERCONTOHAN TINGKAT
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK

KETENTUAN DAN FORMAT MINIMAL LAPORAN HASIL KEGIATAN KANTOR
PELAYANAN PERCONTOHAN TINGKAT KANWIL DJP

1. Laporan ditujukan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal u.p. Kepala Bagian Organisasi dan Tatalaksana sebanyak 1 (satu) berkas, dilengkapi dengan *softcopy* dalam CD/DVD.
2. Laporan dibuat dalam format Microsoft Word versi 2003 atau 2007.
3. Laporan terdiri dari Isi dan Lampiran-lampiran.
4. Jenis huruf dan kertas :

Bagian	Jenis Huruf	Jenis kertas
Isi	Arial 11	HVS minimal 70 gr ukuranA4
Cover/Kulit Muka	Fontasi bebas	Bebas

5. Tulisan berwarna hitam dan gambar dicetak berwarna.
6. Isi Laporan minimal memuat:
 - a. Kata pengantar;
 - b. Daftar Isi;
 - c. Daftar Tim Penilai;
 - d. Tata cara penilaian;
 - e. Unsur-unsur yang dilakukan penilaian;
 - f. Hasil penilaian;
 - g. Hasil Survei indeks Kepuasan Masyarakat (berdasarkan survei terakhir Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat);
 - h. Keputusan penilaian beserta alasannya;
 - i. Keunggulan-keunggulan yang dicapai dalam penilaian;
 - j. Inovasi yang dilakukan kantor pelayanan;
 - k. Prestasi yang telah diraih oleh kantor pelayanan (individu ataupun kantor);
 - l. Evaluasi pelaksanaan KPPc tingkat kanwil dan saran masukan untuk KPDJP;
 - m. Penutup.
7. Lampiran-lampiran minimal berisi:
 - a. Surat keputusan pemenang dan daftar pemenang;
 - b. Berita Acara penetapan pemenang;
 - c. Visi dan misi KPP serta maklumat, motto dan janji pelayanan KPP pemenang;
 - d. Formulir penilaian;
 - e. Catatan Inovasi;
 - f. Foto-foto, gambar-gambar yang memuat inovasi, prestasi KPP dan hasil kreativitas baik tingkat Kanwil maupun tingkat KPP misalnya *banner*, pin, seragam TPT, dll.;
 - g. Foto-foto dan gambar-gambar KPP-KPP yang menjuarai KPPc Kanwil DJP (Foto-foto dan gambar juara I, II dan III) disertai keterangan di bawah/samping gambar minimal foto TPT, *helpdesk*, ruang tunggu dan *toilet*;
 - h. Hal-hal lain yang perlu dilaporkan untuk mendukung penilaian tingkat nasional.
8. Laporan agar dibuat selengkap dan sebaik mungkin.
Laporan Hasil penilaian KPPc Tingkat Kanwil sangat menentukan dalam pemilihan pemenang tingkat nasional karena Tim Penilai KPDJP tidak melakukan penilaian lapangan. Penilaian Lapangan hanya dilakukan untuk kegiatan KPPc tingkat Direktorat Jenderal Pajak.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SIGIT PRIADI PRAMUDITO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL
u.b.
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA

ttd.

ODING RIFALDI
NIP 197003111995031002