



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR 51/PJ/2015

TENTANG

PETUNJUK PELAPORAN, MONITORING, DAN EVALUASI
KINERJA LAYANAN UNGGULAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DAFTAR LAYANAN UNGGULAN DJP

1. Pelayanan Permohonan Legalisasi Salinan Dokumen Wajib Pajak Berupa Surat Keterangan Domisili (SKD) Wajib Pajak Luar Negeri yang Menerima atau Memperoleh Penghasilan melalui Kustodian (Form-DGT 2)
2. Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) Wajib Pajak
3. Pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Cetak Ulang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perkebunan, Sektor Perhutanan, Sektor Pertambangan, dan Sektor Lainnya
4. Pelayanan Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) Karena Adanya Kelebihan Pembayaran Pajak Atau Karena Salah Atau Kurang Jelas Mengisi SSP



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN II
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR 51/PJ/2015
TENTANG
PETUNJUK PELAPORAN, MONITORING, DAN EVALUASI
KINERJA LAYANAN UNGGULAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

PROSEDUR PELAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

A. DESKRIPSI

Prosedur ini menguraikan mengenai tata cara pelaporan kinerja layanan unggulan DJP, selanjutnya cukup disebut kinerja layanan, yang dapat dilakukan secara:

- I. Manual
Pelaporan secara manual adalah pelaporan dalam bentuk fisik (*hardcopy*) yang mengikhtisarkan kinerja penyelesaian layanan setiap bulan.
- II. Sistem
Pelaporan secara sistem adalah pelaporan yang disediakan secara otomatis oleh sistem.

B. PROSEDUR KERJA PELAPORAN KINERJA LAYANAN

1. KPP di seluruh Indonesia wajib melaporkan kinerja layanan setiap bulan. Periode pengukuran kinerja layanan dimulai dari tanggal 1 (satu) sampai dengan akhir bulan yang bersangkutan.
2. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap laporan kinerja layanan adalah Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) pada KPP.
3. Kepala Seksi PDI dapat menunjuk seorang petugas untuk menyusun laporan kinerja layanan, yang selanjutnya cukup disebut dengan petugas.
4. Data yang digunakan petugas dalam menyusun laporan kinerja layanan bersumber dari Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Dalam hal data yang dibutuhkan tidak tersedia di SIDJP, maka data tersebut wajib disediakan oleh:
 - a. Seksi Pelayanan untuk layanan Permohonan Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Cetak Ulang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perkebunan, Sektor Perhutanan, Sektor Pertambangan, dan Sektor Lainnya, dan
 - b. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I untuk layanan lainnya.
5. Petugas membuat konsep laporan kinerja layanan berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan format sebagaimana contoh 1 Lampiran II Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.
6. Kepala Seksi PDI meneliti dan memaraf konsep laporan kinerja layanan untuk selanjutnya disetujui dan ditandatangani oleh Kepala KPP.
7. Laporan kinerja layanan yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP harus dikirimkan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode pengukuran. Dalam hal terdapat perubahan data, KPP dapat melakukan revisi paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya setelah periode pengukuran.
8. Dalam hal pelaporan secara sistem telah diimplementasikan maka langkah-langkah pelaporan secara manual sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 7 tidak perlu dilakukan lagi oleh KPP. Pada pelaporan secara sistem, data akan disediakan otomatis oleh sistem dan dapat diakses melalui aplikasi tertentu.
9. Saat mulai berlakunya pelaporan secara sistem sebagaimana dimaksud pada angka 8 akan diberitahukan melalui Surat Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2Humas).
10. Ilustrasi Pelaporan Kinerja Layanan Unggulan DJP sebagaimana contoh 2 Lampiran II Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.
11. Bagan Arus Pelaporan Kinerja Layanan sebagaimana contoh 3 Lampiran II Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.

CONTOH 1. FORMAT LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP (1)
 KPP (2)

LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP
 BULAN(3) TAHUN(4)

(5)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Produk Layanan yang Tidak Tepat Waktu	Jumlah Produk Layanan yang Tepat Waktu	Jumlah Total Produk Layanan	Indikator Kinerja Layanan (%)
1	2	3	4	5	6 = (4/5) x 100%
1.	Pelayanan Permohonan Legalisasi Salinan Dokumen Wajib Pajak Berupa Surat Keterangan Domisili (SKD) Wajib Pajak Luar Negeri yang Menerima atau Memperoleh Penghasilan melalui Kustodian (Form-DGT 2)				
2.	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) Wajib Pajak				
3.	Pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Cetak Ulang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perkebunan, Sektor Perhulanan, Sektor Pertambangan, dan Sektor Lainnya				
4.	Pelayanan Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) Karena Adanya Kelebihan Pembayaran Pajak Atau Karena Salah Atau Kurang Jelas Mengisi SSP				
Total					

Mengetahui,
Kepala Kantor

..... (6)
NIP(7)

**PETUNJUK PENGISIAN
LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP**

- Angka (1) : Diisi dengan nama unit Kantor Wilayah DJP yang bersangkutan
- Angka (2) : Diisi dengan nama unit KPP yang bersangkutan
- Angka (3) : Diisi dengan bulan periode pengukuran kinerja layanan
- Angka (4) : Diisi dengan tahun pengukuran kinerja layanan
- Angka (5) : Diisi sesuai dengan data penyelesaian layanan
- Kolom (1) : Nomor urut
 - Kolom (2) : Jenis layanan unggulan
 - Kolom (3) : Diisi dengan jumlah produk layanan yang diselesaikan melewati jangka waktu penyelesaian dalam satu periode
 - Kolom (4) : Diisi dengan jumlah produk layanan yang selesai tepat waktu dalam satu periode
 - Kolom (5) : Diisi dengan jumlah total produk layanan yang selesai dalam satu periode
 - Kolom (6) : Diisi dengan persentase penyelesaian produk layanan yang tepat waktu dibandingkan dengan total layanan, dalam satu periode
- Angka (6) : Diisi dengan nama Kepala Kantor Pelayanan Pajak
- Angka (7) : Diisi dengan NIP Kepala Kantor Pelayanan Pajak

CONTOH 2. ILUSTRASI PELAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

Selama bulan Juni 2015, KPP Pratama A telah memproses penyelesaian layanan unggulan DJP. Berdasarkan rekapitulasi yang dibuat oleh petugas, diperoleh informasi layanan yang telah selesai diproses pada periode 1 s.d. 30 Juni 2015 dengan rincian sebagai berikut:

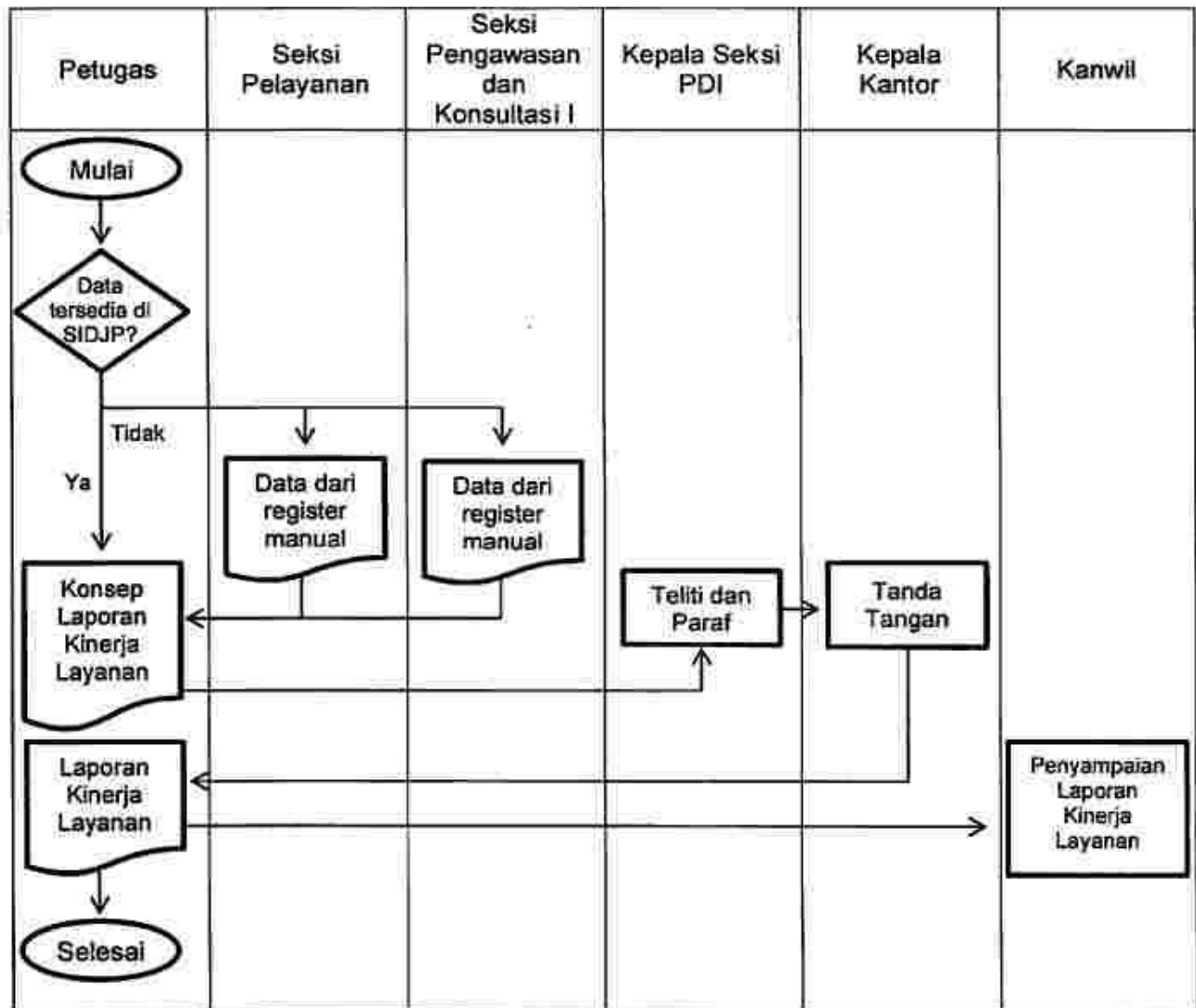
No.	Jenis Layanan	Selesai Tidak Tepat Waktu	Selesai Tepat Waktu	Jumlah Total Produk Layanan	Indikator Kinerja Layanan (%)
1.	Pelayanan Permohonan Legalisasi Salinan Dokumen Wajib Pajak Berupa Surat Keterangan Domisili (SKD) Wajib Pajak Luar Negeri yang Menerima atau Memperoleh Penghasilan melalui Kustodian (Form-DGT 2)	0	0	0	-
2.	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) Wajib Pajak	0	10	10	100%
3.	Pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Cetak Ulang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perkebunan, Sektor Perhutanan, Sektor Pertambangan, dan Sektor Lainnya	0	2	2	100%
4.	Pelayanan Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) Karena Adanya Kelebihan Pembayaran Pajak Atau Karena Salah Atau Kurang Jelas Mengisi SSP	6	194	200	97%

Indikator Kinerja Layanan dihitung dengan cara berikut :

$$\text{Indikator Kinerja Layanan} = \frac{\text{Jumlah produk layanan yang selesai tepat waktu}}{\text{Jumlah total produk layanan}}$$

Petugas membuat konsep laporan kinerja layanan bulan Juni 2015 untuk selanjutnya diteliti dan diparaf oleh Kepala Seksi PDI. Konsep laporan kinerja layanan bulan Juni 2015 yang telah diparaf, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala KPP Pratama A. Laporan kinerja layanan bulan Juni 2015 dikirimkan paling lambat tanggal 10 Juli 2015. Dalam hal terdapat perubahan data atas laporan kinerja layanan bulan Juni yang telah dilaporkan, revisi atas laporan kinerja layanan harus dikirimkan paling lambat tanggal 20 Juli 2015.

CONTOH 3. BAGAN ARUS PELAPORAN KINERJA LAYANAN





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN III
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR 51/PJ/2015
TENTANG
PETUNJUK PELAPORAN, MONITORING, DAN EVALUASI
KINERJA LAYANAN UNGGULAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

**PROSEDUR MONITORING DAN EVALUASI
KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP**

A. DESKRIPSI

Prosedur ini menguraikan mengenai tata cara monitoring kinerja layanan unggulan DJP, selanjutnya cukup disebut kinerja layanan, terhadap pelaporan kinerja layanan oleh KPP baik yang dilakukan secara manual maupun secara sistem.

Pejabat yang bertanggung jawab melakukan monitoring pelaporan dan evaluasi kinerja layanan, selanjutnya cukup disebut dengan Pejabat Monitoring, adalah Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) DJP masing-masing u.p. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas).

B. PROSEDUR KERJA MONITORING DAN EVALUASI KINERJA LAYANAN

1. Pejabat Monitoring wajib merekapitulasi laporan kinerja layanan dari seluruh KPP di wilayah kerjanya dan menyampaikannya kepada Direktur P2Humas u.p. Kepala Subdirektorat Pelayanan Perpajakan Direktorat P2Humas setiap bulan.
2. Pejabat Monitoring melaporkan rekapitulasi laporan kinerja layanan menggunakan format sebagaimana contoh 1 Lampiran III Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.
3. Laporan disampaikan paling lambat akhir bulan berikutnya setelah periode pengukuran berakhir.
4. Dalam hal KPP belum menyampaikan laporan kinerja layanan sampai dengan batas waktu sebagaimana disebut pada Lampiran II huruf B angka 7 (tujuh), Pejabat Monitoring harus mengeluarkan teguran kepada KPP paling lambat akhir bulan berikutnya setelah periode pengukuran berakhir.
5. Dalam hal Indikator Kinerja Layanan KPP tidak mencapai 100%, Pejabat Monitoring menindaklanjutinya dengan melakukan evaluasi setiap triwulan. Hasil evaluasi harus disampaikan oleh Pejabat Monitoring kepada KPP sebagai bahan perbaikan agar selanjutnya Indikator Kinerja Layanan KPP dapat mencapai 100%
6. Teguran dan hasil evaluasi Pejabat Monitoring kepada KPP ditembuskan kepada Direktur P2Humas u.p. Kepala Subdirektorat Pelayanan Perpajakan Direktorat P2Humas. Teguran dan hasil evaluasi Pejabat Monitoring kepada KPP dapat menggunakan format sebagaimana contoh 2 Lampiran III Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.
7. Dalam hal pelaporan secara sistem telah diimplementasikan maka langkah-langkah pada angka 1 (satu) sampai dengan angka 4 (empat) tidak perlu dilakukan lagi. Pejabat Monitoring melakukan monitoring atas pelaporan secara sistem melalui aplikasi tertentu.
8. Saat mulai berlakunya monitoring secara sistem akan diberitahukan melalui Surat Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.
9. Ilustrasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Layanan Unggulan DJP sebagaimana contoh 3 Lampiran III Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.

CONTOH 1. REKAPITULASI LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP(1)

REKAPITULASI LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN
 BULAN(2) TAHUN(3)

(4)

No.	KPP	STATUS LAPOR	LAYANAN 1			LAYANAN 2			LAYANAN 3			LAYANAN 4			TOTAL LAYANAN		
			TW	TOT	(%)	TW	TOT	(%)	TW	TOT	(%)	TW	TOT	(%)	TW	TOT	(%)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.	Madya XXX																
2.	Pratama XXX																
3.																
4.																

Mengetahui,
 Kepala Kantor

..... (5)
 NIP (6)

KETERANGAN DAN PETUNJUK PENGISIAN
LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

- Layanan 1 : Pelayanan Permohonan Legalisasi Salinan Dokumen Wajib Pajak Berupa Surat Keterangan Domisili (SKD) Wajib Pajak Luar Negeri yang Menerima atau Memperoleh Penghasilan melalui Kustodian (Form-DGT 2)
- Layanan 2 : Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) Wajib Pajak
- Layanan 3 : Pelayanan Permohonan Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Cetak Ulang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Sektor Perkebunan, Sektor Perhutanan, Sektor Pertambangan, dan Sektor Lainnya
- Layanan 4 : Pelayanan Permohonan Pemindahbukuan (Pbk) Karena Adanya Kelebihan Pembayaran Pajak Atau Karena Salah Atau Kurang Jelas Mengenai SSP
- Angka (1) : Diisi dengan nama unit Kantor Wilayah DJP yang bersangkutan
- Angka (2) : Diisi dengan bulan periode pengukuran kinerja layanan
- Angka (3) : Diisi dengan tahun pengukuran kinerja layanan
- Angka (4) : Diisi sesuai dengan data penyelesaian layanan
- Kolom (1) : Nomor urut
- Kolom (2) : Nama KPP di wilayah kerja Kantor Wilayah DJP bersangkutan
- Kolom (3) : Diisi dengan status penyampaian laporannya, yaitu:
"Tepat Waktu" jika laporan dikirim sebelum jatuh tempo
"Terlambat" jika laporan dikirim setelah jatuh tempo
"Belum Lapor" jika laporan belum diterima sampai dengan saat rekapitulasi dibuat
- Kolom (4), (7), : Diisi dengan jumlah produk layanan tertentu yang selesai tepat waktu dalam (10), dan (13) satu periode
- Kolom (5), (8), : Diisi dengan jumlah total produk layanan tertentu yang diselesaikan dalam (11), dan (14) satu periode
- Kolom (6), (9), : Diisi dengan persentase penyelesaian produk layanan tertentu yang tepat waktu dibandingkan dengan jumlah total produk layanan tertentu, dalam satu periode
- Kolom (16) : Diisi dengan jumlah produk semua layanan yang selesai tepat waktu dalam satu periode
- Kolom (17) : Diisi dengan jumlah total produk semua layanan yang selesai dalam satu periode
- Kolom (18) : Diisi dengan persentase penyelesaian total produk semua layanan yang tepat waktu dibandingkan dengan total produk semua layanan dalam satu periode
- Angka (5) : Diisi dengan nama Kepala Kantor Wilayah DJP
- Angka (6) : Diisi dengan NIP Kepala Kantor Wilayah DJP

CONTOH 2. FORMAT SURAT TEGURAN DAN HASIL EVALUASI PEJABAT MONITORING KEPADA KPP



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP
.....
TELEPON () : FAKSIMILE ()

Nomor : S- /WPJ/20...(1)
Sifat : Segera
Lampiran :
Hal : Teguran Keterlambatan/Tidak Menyampaikan Laporan
Kinerja Layanan Unggulan

Yth(2)

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak XXX;
2.
di tempat

Berkenaan dengan penyampaian Laporan Kinerja Layanan Unggulan DJP periode bulan..... Tahun 20....., maka dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. berdasarkan data yang diperoleh, terdapat KPP yang terlambat dan belum menyampaikan Laporan Kinerja Pelayanan dengan keterangan sebagaimana dalam Lampiran I;
2. sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor..... tanggal..... (3) tentang Petunjuk Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi Kinerja Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak, batas waktu pelaporan layanan adalah tanggal 10 bulan berikutnya periode pengukuran dan capaian kinerja layanan unggulan mencapai 100%;
3. berdasarkan hal-hal tersebut di atas, kepada para Kepala KPP diminta untuk: (4)
a.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala Kantor,

.....(5)
NIP(6)

Tembusan:

Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
u.p. Kepala Subdirektorat Pelayanan Perpajakan

LAMPIRAN
Surat Kepala Kanwil DJP.....
Nomor :
Tanggal :

**REKAPITULASI PELAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN
PERIODE BULAN(7) TAHUN(8)**

(9)

No	KPP	STATUS LAPOR
1	2	3
1.	MadyaXXX	
2.	Pratama XXX	
3.	
4.	

Mengetahui,
Kepala Kantor,

.....**(10)**
NIP**(11)**

**KETERANGAN DAN PETUNJUK PENGISIAN
SURAT TEGURAN DAN REKAPITULASI
PELAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP**

- Angka (1) : Diisi dengan tanggal bulan dan tahun pembuatan surat
- Angka (2) : Diisi dengan Kepala Kantor yang menjadi tujuan surat
- Angka (3) : Diisi dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak tentang Petunjuk Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi Kinerja Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak
- Angka (4) : Diisi dengan alternatif berikut:
- a. segera menyampaikan Laporan Kinerja Pelayanan bagi KPP yang belum menyampaikan Laporan;
 - b. menyampaikan Laporan Kinerja Pelayanan sesuai ketentuan dan tidak mengulangi keterlambatan pelaporan untuk KPP yang terlambat dalam menyampaikan Laporan; dan/atau
 - c. menyelesaikan setiap permohonan layanan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku sehingga layanan dapat diselesaikan tepat waktu (capaian kinerja layanan unggulan 100%) dan terhindar dari konsekuensi hukum akibat keterlambatan penyelesaian layanan;
- Angka (5) : Diisi dengan nama Kepala Kantor Wilayah
- Angka (6) : Diisi dengan NIP Kepala Kantor Wilayah
- Angka (7) : Diisi dengan periode bulan pengukuran kinerja layanan
- Angka (8) : Diisi dengan tahun pengukuran kinerja layanan
- Angka (9) : Diisi dengan data pelaporan, yaitu:
- Kolom (1) : Nomor urut
 - Kolom (2) : Nama KPP di wilayah kerja Kantor Wilayah bersangkutan
 - Kolom (3) : "Terlambat" jika laporan dikirim setelah jatuh tempo
"Belum Lapor" jika laporan belum diterima sampai dengan saat rekapitulasi dibuat
- Angka (10) : Diisi dengan Nama Kepala Kantor Wilayah DJP
- Angka (11) : Diisi dengan NIP Kepala Kantor Wilayah DJP



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP
.....
TELEPON () : FAKSIMILE ()

Nomor : S- /WPJ/20...(1)
Sifat : Segera
Lampiran :
Hal : Evaluasi Laporan Kinerja Layanan Unggulan

Yth.

Kepala Kantor Pelayanan Pajak (2)
di

.....

Sehubungan dengan kewajiban penyusunan evaluasi penyelesaian kinerja layanan unggulan sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor tanggal (3) tentang Petunjuk Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi Kinerja Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak maka dengan ini kami sampaikan Hasil Evaluasi tersebut sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, untuk ditindaklanjuti dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Kepala Kantor,

.....(4)
NIP(5)

Tembusan:

Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
u.p. Kepala Subdirektorat Pelayanan Perpajakan

LAMPIRAN
Surat Kepala Kanwil DJP.....
Nomor :
Tanggal :

EVALUASI ATAS LAPORAN KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

KANTOR PELAYANAN PAJAK : (6)
PERIODE LAPORAN : (7)

1. Realisasi Kinerja Layanan
.....(8)

2. Identifikasi Masalah
.....(9)

3. Rekomendasi Perbaikan
.....(10)

4. Kesimpulan
.....(11)

Disusun oleh,

..... (12)
NIP(13)

Diteliti oleh,

.....(14)
NIP(15)

Disetujui oleh

.....(16)
NIP(17)

**KETERANGAN DAN PETUNJUK PENGISIAN
SURAT DAN HASIL EVALUASI KINERJA LAYANAN**

- Angka (1) : Diisi tanggal, bulan dan tahun dibuatnya surat
- Angka (2) : Diisi dengan Kepala Kantor yang menjadi tujuan surat
- Angka (3) : Diisi dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak tentang Petunjuk Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi Kinerja Layanan Unggulan Direktorat Jenderal Pajak
- Angka (4) : Diisi dengan nama Kepala Kantor Wilayah DJP
- Angka (5) : Diisi dengan NIP Kepala Kantor Wilayah DJP
- Angka (6) : Diisi dengan nama KPP yang dievaluasi
- Angka (7) : Diisi dengan bulan dan tahun Laporan Kinerja
- Angka (8) : Diisi dengan realisasi layanan unggulan berdasarkan Laporan Kinerja Layanan Unggulan yang disampaikan oleh KPP (dapat berupa deskripsi kata-kata, gambar, grafik atau kombinasinya)
- Angka (9) : Diisi dengan masalah terkait dengan Laporan Kinerja Layanan Unggulan KPP. Misalnya apabila terdapat indikator kinerja layanan capaiannya dibawah 100%, yang berarti ada penyelesaian layanan yang terlambat, agar dijelaskan informasi jenis layanan yang terlambat dan alasan keterlambatan penyelesaian layanan.
- Angka (10) : Diisi dengan solusi yang dapat diberikan oleh Kantor Wilayah DJP berdasarkan identifikasi masalah dalam poin 8, hal ini terutama bertujuan untuk mencegah terulangnya keterlambatan dalam penyelesaian layanan unggulan di periode berikutnya dan dapat dijalankan oleh KPP.
- Angka (11) : Diisi dengan hal-hal yang menjadi kesimpulan atas evaluasi yang dilakukan.
- Angka (12) : Diisi dengan nama Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi
- Angka (13) : Diisi dengan NIP Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi
- Angka (14) : Diisi dengan nama Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
- Angka (15) : Diisi dengan NIP Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat
- Angka (16) : Diisi dengan nama Kepala Kantor Wilayah DJP
- Angka (17) : Diisi dengan NIP Kepala Kantor Wilayah DJP

CONTOH 3. ILUSTRASI MONITORING DAN EVALUASI KINERJA LAYANAN UNGGULAN DJP

Pejabat Monitoring setelah menerima laporan kinerja layanan untuk periode pengukuran Juni 2015 dari KPP, selanjutnya merekapitulasi seluruh laporan tersebut dengan menggunakan format pada contoh 1 Lampiran III Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini dan menyampaikan rekapitulasi tersebut kepada Direktur P2Humas u.p. Kepala Subdirektorat Pelayanan Perpajakan Direktorat P2Humas paling lambat tanggal 31 Juli 2015. Jika terdapat revisi laporan dari KPP, data kinerja layanan yang direkapitulasi adalah data sesuai hasil revisi dari KPP.

Pejabat Monitoring melakukan monitoring berdasarkan laporan kinerja layanan yang masuk setiap bulannya. Ada dua aspek yang dapat dijadikan objek monitoring oleh Pejabat Monitoring, yaitu:

1. Status pelaporan, yaitu berdasarkan pengiriman laporan oleh KPP. Monitoring dilakukan untuk melihat KPP yang menyampaikan laporan kinerja layanan melebihi jatuh tempo pelaporan atau yang belum menyampaikan laporan kinerja layanan sampai pada saat rekapitulasi dibuat.
2. Indikator Kinerja Layanan, yaitu presentase jumlah produk layanan yang diselesaikan sesuai dengan jangka waktunya. Monitoring dilakukan untuk melihat KPP yang presentase penyelesaian layanannya tidak mencapai 100%.

Setelah melakukan monitoring terhadap laporan kinerja layanan, Pejabat Monitoring menindaklanjutinya dengan menerbitkan surat teguran kepada KPP yang terlambat dan/atau belum menyampaikan laporan. Surat teguran diterbitkan paling lambat tanggal 31 Juli 2015.

Selain itu, Pejabat Monitoring juga harus melakukan evaluasi setiap triwulan untuk mencari penyebab dan memberikan solusi atas tidak tercapainya Indikator Kinerja Layanan KPP.