LAMPIRAN
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-18/PJ/2020
Tanggal : 23 Maret 2020

PROTOKOL PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-19
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

No	Subjek	Uraian
I	**KEHADIRAN PEGAWAI**	
1	Kehadiran pegawai pada kondisi **tanpa** adanya pengumuman Pemerintah Daerah atau pejabat yang berwenang terkait kejadian luar biasa, tanggap darurat bencana, perintah libur bagi ASN, atau kondisi lain sejenis	**a. Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak** 1) Hari Selasa. Staf Ahli Menteri, Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, ditambah Administrator, Pengawas, pelaksana dan pejabat fungsional, maksimal 10 (sepuluh) orang atau sesuai kebutuhan untuk Setditjen dan Direktorat. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis, dan Jumat. a) Sekretariat Direktorat Jenderal (Setditjen), Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) 5 (lima) orang pegawai atau sesuai kebutuhan, termasuk 1 (satu) orang Administrator/Pengawas. b) Direktorat lainnya Kehadiran pegawai bila diperlukan atau sesuai dengan kebutuhan masing-masing. **b. Kantor Wilayah dan PPDDP** 1) Hari Selasa Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, ditambah Administrator, Pengawas, pelaksana dan pejabat fungsional maksimal 10 (sepuluh) orang. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis, dan Jumat 5 (lima) orang pegawai termasuk 1 (satu) orang Administrator/Pengawas. **c. KPP dan KPDDP** 1) Hari Selasa Pejabat Administrator, ditambah Pengawas, pelaksana, dan pejabat fungsional maksimal 10 (sepuluh) orang. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis, dan Jumat 5 (lima) orang pegawai termasuk 1 (satu) orang Pengawas. **d. KLIP** 1) Hari Selasa Pejabat Administrator dan Pengawas serta pelaksana sesuai kebutuhan pelayanan. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis dan Jumat Pimpinan unit menetapkan pejabat dan pelaksana sesuai kebutuhan pelayanan. **e. KP2KP** 1) Hari Selasa Pejabat Pengawas dan 1 (satu) pelaksana. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis, dan Jumat 1 (satu) orang pegawai.
2	Kehadiran pegawai pada kondisi Pemerintah Daerah atau pejabat yang berwenang mengumumkan kejadian luar biasa, tanggap darurat bencana, perintah libur bagi ASN, atau kondisi lain sejenis	a. Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak 1) Hari Selasa. - Staf Ahli Menteri, - Setditjen dan Direktorat TIK Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator, Pengawas, pelaksana dan pejabat fungsional, sesuai kebutuhan - Direktorat lainnya (*on call)* Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, Administrator, Pengawas, pelaksana dan pejabat fungsional, sesuai kebutuhan, - Tenaga Pengkaji *(on call)* 2) Hari Senin, Rabu, Kamis, dan Jumat. - Setditjen dan Direktorat TIK Kehadiran pegawai sesuai dengan kebutuhan minimal. - Direktorat lainnya Kehadiran pegawai bila diperlukan atau sesuai dengan kebutuhan masing-masing. b. Kantor Wilayah dan PPDDP 1) Hari Selasa Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama, ditambah Administrator, Pengawas, pelaksana, dan pejabat fungsional maksimal 5 (lima) orang.

		2) Hari Senin, Rabu, Kamis dan Jumat 2 (dua) orang pegawai atau sesuai dengan kebutuhan. c. KPP dan KPDDP 1) Hari Selasa Pejabat Administrator, ditambah Pengawas, pelaksana dan pejabat fungsional maksimal 5 (lima) orang. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis dan Jumat 2 (dua) orang pegawai atau sesuai kebutuhan minimal. d. KLIP 1) Hari Selasa Pejabat Administrator dan Pengawas serta pelaksana sesuai kebutuhan pelayanan. 2) Hari Senin, Rabu, Kamis dan Jumat Pimpinan unit menetapkan pejabat dan pelaksana sesuai kebutuhan pelayanan. e. KP2KP Sesuai kebijakan Kepala KPP sebagai atasan langsungnya
II	**PELAKSANAAN TUGAS**	
1	**Kantor Pelayanan Pajak**	
	a. Pelayanan	1) Permohonan diterima melalui *email* dan pos/jasa pengiriman ekspedisi. 2) Terhadap surat/permohonan yang diterima melalui pos/jasa pengiriman ekspedisi dilakukan proses *scanning* untuk kemudian diproses/di *input* ke dalam sistem penerimaan surat. 3) Kepala KPP dapat menunjuk 3 (tiga) pegawai atau sesuai kebutuhan, untuk memantau *email* pajak KPP dan selanjutnya: a) Menginput surat/permohonan WP ke dalam sistem; b) Menginput surat selain dari WP ke dalam sistem administrasi persuratan. 4) Pejabat/pegawai terkait yang menerima permohonan melalui *email* maupun *scan* surat permohonan, melakukan *generate Case Management,* bila diperlukan, dan menindaklanjuti sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. 5) Mengaktifkan *mode* penjawab otomatis telepon kantor dan mengubah skrip untuk mengarahkan penelepon menggunakan saluran komunikasi lainnya seperti *email, chat,* media sosial dan media lainnya yang dimiliki oleh KPP dengan contoh skrip sebagai berikut: *"Untuk mendukung program pemerintah mencegah penyebaran pandemi Covid-19, pegawai KPP Pratama ABC bekerja dari rumah. Masyarakat masih tetap dapat menghubungi KPP melalui:* *1. Email KPP: ABC@pajak.go.id* *2. Nomor HP/WA KPP ABC* *3. Media lainnya yang dimiliki oleh KPP* *Terima kasih atas kontribusi Anda dalam memenuhi kewajiban perpajakan.* *Jaga kesehatan, jaga jarak, dan bekerja dari rumah saja."* 6) Bagi KPP yang memiliki Unit Pelaksana Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Bandar Udara (UPRPPN), pemberian layanan ditetapkan sebagai berikut: a. UPRPPN tidak memberikan pelayanan secara tatap muka kepada turis asing b. Turis yang akan mengajukan VAT Refund menyampaikan permohonan melalui surat elektronik dengan dilampiri dokumen pendukung 7) Ketentuan lainnya mengacu pada SE- 13/PJ/2020.
	b. Pengawasan	1) pengawasan pembayaran masa: a) memetakan jumlah penerimaan *voluntary payment* per Wajib Pajak per jenis pajak. b) menindaklanjuti pembayaran masa yang belum dilakukan sesuai ketentuan. 2) Penggalian potensi berbasis data: a) WP strategis: komunikasi dilakukan melalui surat menyurat, telepon, *email, chat, video conference,* dan sementara tidak dilakukan *visit* terlebih dahulu b) WP lainnya: - KPDL dan *visit* sementara ditiadakan.

		- Penggalian potensi memanfaatkan data yang sudah tersedia. - Komunikasi dilakukan melalui surat menyurat, telepon, *email, chat, video conference.* 3) Dalam rangka pengawasan kepatuhan pelaporan SPT, dilakukan melalui sarana media sosial, *email blast,* dan *sms blast* sesuai ND-154/PJ.09/2020. 4) Ketentuan lainnya mengacu pada SE- 13/PJ/2020.
	c. Pemeriksaan	1) Melakukan inventarisasi atas pemeriksaan yang jatuh temponya diatur dalam Undang-Undang KUP, yaitu Pemeriksaan SPT LB Restitusi (Pasal 17B) dan Pemeriksaan atas permohonan penghapusan NPWP dan Pencabutan PKP (Pasal 2); 2) Memprioritaskan penyelesaian pemeriksaan pada angka 1 yang akan jatuh tempo dalam waktu dekat; 3) Pelaksanaan kegiatan pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SE-13/PJ/2020 dan Nota Dinas Direktur Pemeriksaan dan Penagihan Nomor ND-633/PJ.04/2020 tanggal 20 Maret 2020.
	d. Penagihan	Pelaksanaan tindakan penagihan dilakukan sesuai dengan SE-13/PJ/2020 dan Nota Dinas Direktur Pemeriksaan dan Penagihan Nomor ND- 633/PJ.04/2020 tanggal 20 Maret 2020.
	e. KP2KP	1) Terhadap surat/permohonan yang diterima melalui pos/jasa pengiriman ekspedisi dilakukan proses *scanning* untuk kemudian dikirim kepada pejabat/pegawai terkait melalui *email.* 2) Kepala KP2KP menunjuk 1 (satu) pegawai untuk memantau *email* pajak KP2KP untuk kemudian diteruskan kepada pejabat/pegawai terkait. 3) Ketentuan lainnya mengacu pada SE- 13/PJ/2020.
2	**Kantor Layanan Informasi Perpajakan (KLIP)**	
	Layanan informasi dan pengaduan	1) Tetap memberikan layanan kepada Wajib Pajak melalui media: a) Twitter dengan akun: @kring_pajak b) Email informasi: informasi@pajak.go.id c) Penaaduan: Pengaduan@pajak.go.id d) Live chat: www.pajak.go.id 2) Layanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dapat dilakukan secara WFH. 3) Layanan informasi dan pengaduan via telepon 1500200 untuk sementara ditiadakan.
3	**Kantor Wilayah DJP**	
	a. Keberatan dan Non Keberatan	Sesuai ketentuan SE-13/PJ/2020.
	b. Pelayanan	1) Permohonan diterima melalui *email* dan pos/jasa pengiriman ekspedisi. 2) Terhadap surat/permohonan yang diterima melalui pos/jasa pengiriman ekspedisi dilakukan proses *scanning* untuk kemudian dikirim kepada pejabat/pegawai terkait. 3) Kepala Kanwil menunjuk 3 (tiga) pegawai atau sesuai kebutuhan untuk memantau *email* pajak Kanwil untuk kemudian didistribusikan kepada pejabat/pegawai terkait. 4) Pejabat/pegawai terkait menindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku. 5) Mengaktifkan *mode* penjawab otomatis telepon kantor dan mengubah skrip untuk mengarahkan penelepon menggunakan saluran komunikasi lainnya seperti *email, chat,* media sosial dan media lainnya yang dimiliki oleh Kanwil dengan contoh skrip sebagaimana pada angka II. 1. a). 5).
	c. Pemeriksaan	1) Melakukan inventarisasi atas pemeriksaan yang jatuh temponya diatur dalam Undang-Undang KUP, yaitu Pemeriksaan SPT LB Restitusi (Pasal 17B) dan Pemeriksaan atas permohonan penghapusan NPWP dan Pencabutan PKP (Pasal 2); 2) Memprioritaskan penyelesaian pemeriksaan pada angka 1) yang akan jatuh tempo dalam waktu dekat; 3) Pelaksanaan kegiatan pemeriksaan dilakukan sesuai dengan SE-13/PJ/2020 dan Nota Dinas Direktur Pemeriksaan dan Penagihan Nomor ND-633/PJ.04/2020 tanggal 20 Maret 2020.
4	**Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak**	
	Banding dan Gugatan	Menyesuaikan dengan kebijakan Pengadilan Pajak
5	**Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan dan Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan**	
	Pengolahan Data dan Dokumen	Disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan

DIREKTUR JENDERAL PAJAK

ttd.

SURYO UTOMO