

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL

NOMOR KEP-497/SJ/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL

SEKRETARIS JENDERAL,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan sesuai dengan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, telah ditetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor KEP-49/SJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal;
 - c. bahwa sehubungan dengan kebutuhan organisasi serta untuk mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan, perlu dilakukan penyesuaian dan penetapan kembali atas ketentuan mengenai standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c tersebut di atas, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal;
- Mengingat :
1. Keputusan Presiden Nomor 36/TPA Tahun 2021;
 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 92/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Stabilitas Sistem Keuangan (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 921);
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 117/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Pengawas Perpajakan (Berita Negara Tahun 2018 Nomor 1278);
 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak (Berita Negara Tahun 2018 Nomor 1342);

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1751) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.01/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara (Berita Negara Tahun 2020 Nomor 374);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (Berita Negara Tahun 2020 Nomor 444);
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 509);
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Tahun 2021 Nomor 1031) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 954);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal, yang terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Perencanaan dan Keuangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf A;
- b. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf B;
- c. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Hukum sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf C;
- d. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Advokasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf D;

- e. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf E;
 - f. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Komunikasi dan Layanan Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf F;
 - g. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Manajemen BMN dan Pengadaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf G;
 - h. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Umum sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf H;
 - i. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf I;
 - j. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Analisis dan Harmonisasi Kebijakan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf J;
 - k. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Pembinaan Profesi Keuangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf K;
 - l. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Komite Pengawas Perpajakan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf L;
 - m. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf M;
 - n. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Komite Stabilitas Sistem Keuangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf N;
 - o. Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf O;
 - p. Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan BMN sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf P;
- yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan Sekretariat Jenderal dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

- KETIGA : Pada saat Keputusan Sekretaris Jenderal ini berlaku, Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor KEP-49/SJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Sekretaris Jenderal ini disampaikan kepada:

1. Para Kepala Biro;
2. Para Kepala Pusat;
3. Sekretaris Pengadilan Pajak;
4. Sekretaris Komite Pengawas Perpajakan;
5. Sekretaris Komite Stabilitas Sistem Keuangan;
6. Direktur Utama Lembaga Pengelola Dana Pendidikan;
7. Kepala Sekretariat Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah; dan
8. Para Kepala Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara di lingkungan Sekretariat Jenderal.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juni 2023

SEKRETARIS JENDERAL,



Ditandatangani secara elektronik
HERU PAMBUDI

M. Sekretariat Pengadilan Pajak

Standar pelayanan pada Sekretariat Pengadilan Pajak meliputi 14 (empat belas) jenis pelayanan, yaitu:

| No. | Nama Layanan |
|-----|--|
| 1. | Pendaftaran Antrean Penerimaan Banding/Gugatan |
| 2. | Penerimaan Surat Banding/Gugatan Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak |
| 3. | Penerbitan Surat Tanda Terima Banding/Gugatan |
| 4. | Penerbitan Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan |
| 5. | Pendaftaran Antrean Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK) Dan Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK) |
| 6. | Verifikasi dan/atau Penerimaan Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK) |
| 7. | Verifikasi dan/atau Penerimaan Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK) |
| 8. | Penerbitan Surat Pemberitahuan Permohonan Peninjauan Kembali Dan Penyerahan Memori Peninjauan Kembali (P2MPK) |
| 9. | Penerbitan Surat Pemberitahuan Dan Penyerahan Kontra Memori Peninjauan Kembali (P2KMPK) |
| 10. | Penyampaian Salinan Putusan atas Permohonan Peninjauan Kembali (Salinan Putusan PK) |
| 11. | Pendaftaran Antrean Permohonan IKH Dan SKSP (Loket Layanan Informasi) |
| 12. | Permohonan Baru Atau Permohonan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak |
| 13. | Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Sengketa Pajak (SKSP) Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak |
| 14. | Permohonan Layanan Informasi Melalui Kanal Media Daring (Telepon, E-Mail, Kontak Web, Whatsapp, dan Instagram) |

1. Pendaftaran Antrean Penerimaan Banding/Gugatan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pengguna Layanan adalah Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya yaitu Wajib Pajak yang mengajukan permohonan Banding/Gugatan ke Sekretariat Pengadilan Pajak (SetPP).</p> <p>b. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya wajib melakukan pendaftaran antrean secara online 2 (dua) hari kerja sebelum rencana kedatangan di Pengadilan Pajak.</p> <p>c. Panduan Antrean Online terdapat pada laman http://www.setpp.kemenkeu.go.id/ pada menu klik satu informasi.</p> <p>d. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengunduh formulir tanda terima penyerahan dokumen pada http://www.setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkan pada email pendaftaran</p> <p>e. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya melakukan pendaftaran antrean online sebagaimana disebutkan di laman www.setpp.kemenkeu.go.id yaitu ke alamat loketa_bandinggugatan@kemenkeu.go.id</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Informasi mengenai pendaftaran antrean online terdapat pada laman http://www.setpp.kemenkeu.go.id/ pada menu klik satu informasi.</p> <p>b. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengunduh formulir tanda terima penyerahan dokumen pada http://www.setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkan pada email pendaftaran</p> <p>c. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya melakukan pendaftaran antrean online sebagaimana disebutkan di laman www.setpp.kemenkeu.go.id yaitu ke alamat loketa_bandinggugatan@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengirimkan email ke loketa_bandinggugatan@kemenkeu.go.id sesuai format yang telah diatur dalam Panduan Antrean Online pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id dengan dilampiri formulir yang telah diisi lengkap</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>e. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mendapatkan balasan email yang mengkonfirmasi bahwa email telah diterima</p> <p>f. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengecek pengumuman daftar antrean pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman</p>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>1 hari kerja setelah pengajuan antrean online akan mendapatkan email dan tertera pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman menu Pengumuman.</p> |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Balasan email</p> <p>b. Pengumuman Daftar Antrean melalui laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> <p>e. Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan</p> |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak</p> <p>b. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-001/PP/2020 tentang Tata Tertib Persidangan Pengadilan Pajak sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-03/PP/2016</p> <p>c. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-08/PP/2017 tanggal 21 Juli 2021 tentang Perubahan atas SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding dan Gugatan</p> <p>d. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2021 tanggal 21 Juli 2021 tentang Prosedur Pemberian Layanan Persidangan dan Administrasi Secara Tatap Muka pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak jo. SE-2/SP/2021 tanggal 27 Agustus 2021 tentang Perubahan atas Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2021 tanggal 21 Juli 2021 tentang Prosedur Pemberian Layanan Persidangan dan Administrasi Secara Tatap Muka pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak</p> <p>e. Panduan Antrean Online pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/</p> |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Loket Layanan, Brosur, Daftar Isian Banding/Gugatan, Komputer, wifi/koneksi internet |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <p>a. Mampu menguasai proses bisnis administrasi Penerimaan Banding dan Gugatan</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>c. Memiliki keterampilan komunikasi lisan dan tertulis yang baik (<i>writing skill</i>)</p> |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sengketa Pajak, Kepala Bagian Administrasi Sengketa Pajak, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal. |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pejabat/pegawai |
| 6. | Jaminan pelayanan | <p>a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Penerimaan berkas pada loket</p> <p>b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi dan data dukung yang diserahkan para pihak terjamin kerahasiannya |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu, Evaluasi Survey Kepuasan Pengguna Layanan |

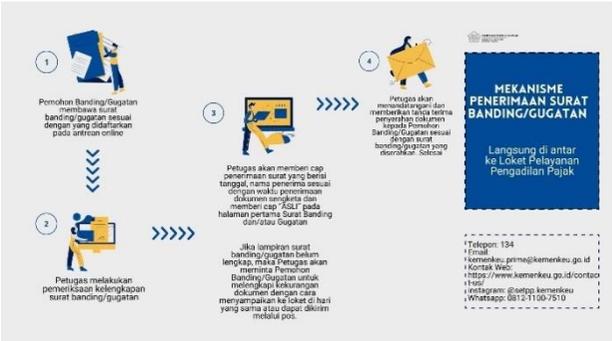
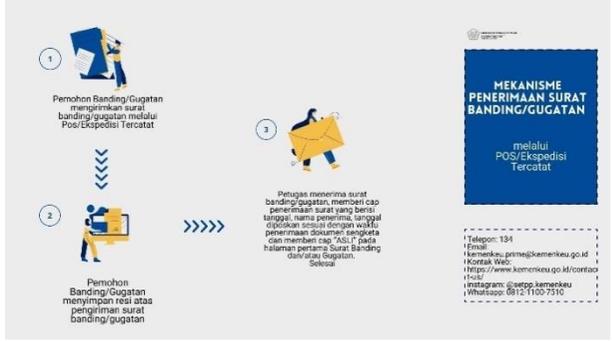
2. Penerimaan Surat Banding/Gugatan Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Tata Cara Pengajuan Banding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Banding diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Banding dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak dengan alamat Jl. Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120. 3) Surat banding atas keputusan yang diterbitkan oleh DJP atau Pemda disampaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal keputusan yang dibanding diterima. 4) Surat banding atas keputusan yang diterbitkan oleh DJBC disampaikan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal keputusan yang dibanding diterima. 5) Terhadap 1 (satu) keputusan diajukan 1 (satu) surat banding. 6) Surat Banding dapat disampaikan dengan cara dikirim melalui ekspedisi tercatat atau POS tercatat atau diantar langsung dan disampaikan melalui Loket Penerimaan Surat Pengadilan Pajak melalui mekanisme Antrean Online. <p>b. Kelengkapan Administrasi Surat Banding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen banding (2 rangkap): <ol style="list-style-type: none"> a) Banding Pajak Pusat/Daerah: Surat Keputusan yang dibanding, Surat Keberatan, SKP, SSP. b) Banding Bea dan Cukai: Surat Keputusan yang dibanding, Surat Keberatan, SPTNP/SSP/SPPBK, PIB, dan atau PEB. 3) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">4) Dokumen pendukung lain (1 rangkap):<ul style="list-style-type: none">a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian.b) Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan.c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum.5) Seluruh softcopy dokumen banding di atas disampaikan dalam CD atau Flash Drive (Surat banding disampaikan dalam bentuk .doc, sedangkan dokumen pendukung lain dalam bentuk .pdf).6) Daftar isian surat banding. <p>c. Tata Cara Pengajuan Gugatan</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Gugatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia.2) Surat Gugatan dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak dengan alamat Jl. Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120.3) Surat Gugatan disampaikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari untuk gugatan atas Pelaksanaan Penagihan, dan 30 (tiga puluh) hari untuk gugatan atas keputusan.4) Terhadap 1 (satu) pelaksanaan penagihan atau 1 (satu) keputusan diajukan 1 (satu) surat gugatan.5) Surat Gugatan dapat disampaikan dengan cara dikirim melalui ekspedisi tercatat atau POS tercatat atau diantar langsung dan disampaikan melalui Loket Penerimaan Surat Pengadilan Pajak melalui mekanisme Antrean Online. <p>d. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi).2) Fotocopy dokumen gugatan (2 rangkap): |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| | | <p>Gugatan: Surat Keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang.</p> <p>3) Dokumen pendukung lain (1 rangkap):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b. Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c. FC kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. <p>4) Seluruh softcopy dokumen gugatan di atas disampaikan dalam CD atau Flash Drive (Surat gugatan disampaikan dalam bentuk .doc, sedangkan dokumen pendukung lain dalam bentuk .pdf).</p> <p>5) Daftar isian surat gugatan.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengirim surat banding/gugatan dengan cara datang langsung ke loket atau melalui pos tercatat.</p> <p>Dalam hal Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya datang langsung ke Loket, Petugas Loket melakukan hal sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Petugas Loket menanyakan data identitas pihak Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya saat menyampaikan dokumen sengketa. 2) Petugas Loket melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sengketa <ul style="list-style-type: none"> a) Jika dokumen belum lengkap, maka Pemohon Banding/ Gugatan atau kuasanya diminta untuk melengkapi dokumen sengketa terlebih dahulu. b) Jika dokumen lengkap maka Petugas Loket akan memberi cap penerimaan surat yang berisi tanggal, nama penerima sesuai dengan waktu penerimaan dokumen sengketa dan memberi cap “ASLI” pada halaman |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|------------------------|--|
| | | <p>pertama Surat Banding dan/atau Gugatan.</p> <p>b. Petugas Locket menandatangani dan memberikan tanda terima penyerahan dokumen kepada Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya sesuai dengan dokumen sengketa yang diserahkan.</p> <p>Dalam hal Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengirimkan melalui pos tercatat, Petugas loket melakukan hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Locket menandatangani tanda terima pos dan memberikan tanda terima pos kepada petugas pos/kurir ekspedisi tercatat setelah memfotokopi tanda terima pos tersebut. 2) Petugas Locket akan memberi cap penerimaan surat yang berisi tanggal, nama penerima, tanggal diposkan sesuai dengan waktu penerimaan dokumen sengketa dan memberi cap “ASLI” pada halaman pertama Surat Banding dan/atau Gugatan. <div style="text-align: center;">   </div> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 5 menit/ berkas sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap dan sesuai ketentuan yang berlaku |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Tanda Terima Penyerahan Dokumen |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; d. Instagram: @setpp.kemenkeu e. Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755); c. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; d. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1342). e. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-08/PP/2017 tentang Perubahan atas Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding atau Gugatan f. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 424/KM.1/SJ.2/2019 tentang Uraian Jabatan Bagi Jabatan Struktural di Lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | a. Loker Layanan b. Alat tulis kantor, c. komputer, d. printer, e. koneksi internet, f. meja, g. kursi, |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> h. ruang tunggu, i. toilet umum, j. halaman parkir, k. termometer. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Mampu menguasai proses bisnis administrasi Penerimaan Banding dan Gugatan b. Mampu mengoperasikan komputer c. Memiliki keterampilan komunikasi lisan dan tertulis yang baik (<i>writing skill</i>) |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Tata Usaha Sengketa Pajak, Kepala Bagian Administrasi Sengketa Pajak, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal. |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pejabat/pegawai |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Kelengkapan Administrasi Banding atau Gugatan. b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Pemohon Banding/Gugatan disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Berkas Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT e. Gedung TPT merupakan bangunan permanen |

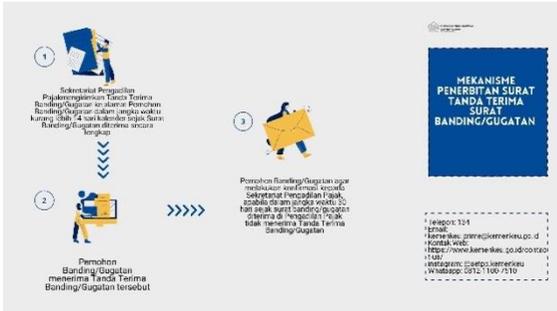
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu, Evaluasi Survey Pengguna Layanan |

3. Penerbitan Surat Tanda Terima Banding/Gugatan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Tata Cara Pengajuan Banding</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Banding diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia.2) Surat Banding dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak dengan alamat Jl. Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120.3) Surat banding atas keputusan yang diterbitkan oleh DJP atau Pemda disampaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal keputusan yang dibanding diterima.4) Surat banding atas keputusan yang diterbitkan oleh DJBC disampaikan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal keputusan yang dibanding diterima.5) Terhadap 1 (satu) keputusan diajukan 1 (satu) surat banding.6) Surat Banding dapat disampaikan dengan cara dikirim melalui ekspedisi tercatat atau POS tercatat atau diantar langsung dan disampaikan melalui Loker Penerimaan Surat Pengadilan Pajak melalui mekanisme Antrean Online. <p>b. Kelengkapan Administrasi Surat Banding</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi).2) Fotocopy dokumen banding (2 rangkap):<ol style="list-style-type: none">a) Banding Pajak Pusat/Daerah: Surat Keputusan yang dibanding, Surat Keberatan, SKP, SSP.b) Banding Bea dan Cukai: Surat Keputusan yang dibanding, Surat Keberatan, SPTNP/SSP/SPPBK, PIB, dan atau PEB.3) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang.4) Dokumen pendukung lain (1 rangkap): |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian.b) Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan.c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. <p>5) Seluruh softcopy dokumen banding di atas disampaikan dalam CD atau Flash Drive (Surat banding disampaikan dalam bentuk .doc, sedangkan dokumen pendukung lain dalam bentuk .pdf).</p> <p>6) Daftar isian surat banding.</p> <p>c. Tata Cara Pengajuan Gugatan</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Gugatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia.2) Surat Gugatan dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak dengan alamat Jl. Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120.3) Surat Gugatan disampaikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari untuk gugatan atas Pelaksanaan Penagihan, dan 30 (tiga puluh) hari untuk gugatan atas keputusan.4) Terhadap 1 (satu) pelaksanaan penagihan atau 1 (satu) keputusan diajukan 1 (satu) surat gugatan.5) Surat Gugatan dapat disampaikan dengan cara dikirim melalui ekspedisi tercatat atau POS tercatat atau diantar langsung dan disampaikan melalui Locket Penerimaan Surat Pengadilan Pajak melalui mekanisme Antrean Online. <p>d. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| | | <p>2) Fotocopy dokumen gugatan (2 rangkap): Gugatan: Surat Keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang.</p> <p>3) Dokumen pendukung lain (1 rangkap):</p> <p>a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian.</p> <p>b) Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan.</p> <p>c) FC kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum.</p> <p>4) Seluruh softcopy dokumen gugatan di atas disampaikan dalam CD atau Flash Drive (Surat gugatan disampaikan dalam bentuk .doc, sedangkan dokumen pendukung lain dalam bentuk .pdf).</p> <p>5) Daftar isian surat gugatan.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Tanda Terima Banding/Gugatan ke alamat Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya dalam jangka waktu kurang lebih 14 hari kalender sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak.</p> <p>b. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya agar melakukan konfirmasi kepada Sekretariat Pengadilan Pajak, apabila dalam jangka waktu 30 hari sejak surat banding/gugatan diterima di Pengadilan Pajak tidak menerima Tanda Terima Banding/Gugatan.</p>  |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Estimasi 14 hari kalender sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Tanda Terima Banding/Gugatan |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; d. Instagram: @setpp.kemenkeu e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; b. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 136/PMK.01/2018 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Kementerian Keuangan. e. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-08/PP/2017 tentang Perubahan atas Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding atau Gugatan f. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 424/KM.1/SJ.2/2019 tentang Uraian Jabatan Bagi Jabatan Struktural di Lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak. |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | a. Alat tulis kantor, b. komputer, c. printer, d. kertas, e. alat komunikasi, f. Aplikasi TC One, |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | g. meja, h. kursi, i. koneksi internet. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | a. Mampu menguasai proses bisnis Administrasi Surat Banding dan/atau Gugatan b. Mampu mengoperasikan komputer c. Mampu menggunakan aplikasi sistem informasi Pengadilan Pajak d. Mampu menggunakan aplikasi persuratan elektronik. |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Banding dan Gugatan, Kepala Bagian Administrasi Sengketa Pajak, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal. |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pejabat/pegawai |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Surat Banding dan/atau Gugatan dengan Jenis Pemeriksaan Acara Biasa atau Acara Cepat. b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan. d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Dokumen Pemohon Banding/Gugatan disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Data dan dokumen Pemohon Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung SetPP d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan e. Gedung merupakan bangunan permanen |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu |

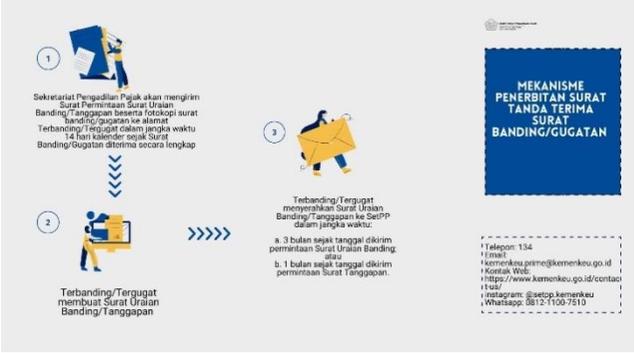
4. Penerbitan Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Tata Cara Pengajuan Banding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Banding diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Banding dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak dengan alamat Jl. Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120. 3) Surat banding atas keputusan yang diterbitkan oleh DJP atau Pemda disampaikan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal keputusan yang dibanding diterima. 4) Surat banding atas keputusan yang diterbitkan oleh DJBC disampaikan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal keputusan yang dibanding diterima. 5) Terhadap 1 (satu) keputusan diajukan 1 (satu) surat banding. 6) Surat Banding dapat disampaikan dengan cara dikirim melalui ekspedisi tercatat atau POS tercatat atau diantar langsung dan disampaikan melalui Loker Penerimaan Surat Pengadilan Pajak melalui mekanisme Antrean Online. <p>b. Kelengkapan Administrasi Surat Banding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen banding (2 rangkap): <ol style="list-style-type: none"> a) Banding Pajak Pusat/Daerah: Surat Keputusan yang dibanding, Surat Keberatan, SKP, SSP. b) Banding Bea dan Cukai: Surat Keputusan yang dibanding, Surat Keberatan, SPTNP/SSP/SPPBK, PIB, dan atau PEB. 3) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang. 4) Dokumen pendukung lain (1 rangkap): |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian.b) Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan.c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. <p>5) Seluruh softcopy dokumen banding di atas disampaikan dalam CD atau Flash Drive (Surat banding disampaikan dalam bentuk .doc, sedangkan dokumen pendukung lain dalam bentuk .pdf).</p> <p>6) Daftar isian surat banding.</p> <p>c. Tata Cara Pengajuan Gugatan</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Gugatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia.2) Surat Gugatan dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak dengan alamat Jl. Hayam Wuruk Nomor 7 Jakarta Pusat 10120.3) Surat Gugatan disampaikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari untuk gugatan atas Pelaksanaan Penagihan, dan 30 (tiga puluh) hari untuk gugatan atas keputusan.4) Terhadap 1 (satu) pelaksanaan penagihan atau 1 (satu) keputusan diajukan 1 (satu) surat gugatan.5) Surat Gugatan dapat disampaikan dengan cara dikirim melalui ekspedisi tercatat atau POS tercatat atau diantar langsung dan disampaikan melalui Loker Penerimaan Surat Pengadilan Pajak melalui mekanisme Antrean Online. <p>d. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| | | <p>2) Fotocopy dokumen gugatan (2 rangkap): Gugatan: Surat Keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan</p> <p>3) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang.</p> <p>4) Dokumen pendukung lain (1 rangkap):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) FC kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. <p>5) Seluruh softcopy dokumen gugatan di atas disampaikan dalam CD atau Flash Drive (Surat gugatan disampaikan dalam bentuk .doc, sedangkan dokumen pendukung lain dalam bentuk .pdf).</p> <p>6) Daftar isian surat gugatan.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan beserta fotokopi surat banding/gugatan ke alamat Terbanding/Tergugat dalam jangka waktu 14 hari kalender sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak. b. Terbanding/Tergugat menyerahkan Surat Uraian Banding/Tanggapan ke SetPP dalam jangka waktu: <ul style="list-style-type: none"> 1) 3 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Uraian Banding; atau 2) 1 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Tanggapan. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | |  <p>1. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan beserta fotokopi surat banding/gugatan ke alamat Terbanding/Tergugat dalam jangka waktu 14 hari kalender sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap.</p> <p>2. Terbanding/Tergugat membuat Surat Uraian Banding/Tanggapan.</p> <p>3. Terbanding/Tergugat menyerahkan Surat Uraian Banding/Tanggapan ke Setpp dalam jangka waktu:</p> <p>a. 3 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Uraian Banding atau b. 1 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Tanggapan.</p> <p>MEKANISME PENERBITAN SURAT TANDA TERIMA SURAT BANDING/GUGATAN</p> <p>Telepon: 134 Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id Kontak Web: https://www.kemenkeu.go.id/contak134 Instagram: @setpp.kemenkeu Whatsapp: 081211007519</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 14 hari kalender sejak Surat Permohonan Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST) |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; d. Instagram: @setpp.kemenkeu e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; b. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 136/PMK.01/2018 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Kementerian Keuangan. e. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-08/PP/2017 tentang Perubahan atas Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding atau Gugatan |

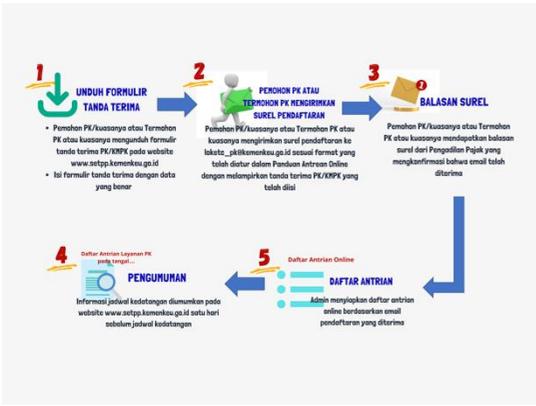
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | f. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 424/KM.1/SJ.2/2019 tentang Uraian Jabatan Bagi Jabatan Struktural di Lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak. |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | a. Alat tulis kantor, b. komputer, c. printer, d. kertas, e. alat komunikasi, f. Aplikasi TC One, g. meja, h. kursi, i. koneksi internet. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | a. Mampu menguasai proses bisnis Administrasi Surat Banding dan/atau Gugatan b. Mampu mengoperasikan komputer c. Mampu menggunakan aplikasi sistem informasi Pengadilan Pajak d. Mampu menggunakan aplikasi persuratan elektronik. |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Subbagian Administrasi Banding dan Gugatan, Kepala Bagian Administrasi Sengketa Pajak, Kepala Subbagian Kepatuhan Internal |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pejabat/pegawai |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Surat Banding dan/atau Gugatan dengan Jenis Pemeriksaan Acara Biasa atau Acara Cepat. b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Dokumen Pemohon Banding/Gugatan disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Berkas Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung SetPP d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan e. Gedung merupakan bangunan permanen |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu |

5. Pendaftaran Antrean Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK) Dan Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK)

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pengguna Layanan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon PK, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, atau Wajib Pajak Badan, yang akan menyampaikan permohonan PK2) Termohon PK, yaitu Pemohon PK yang akan menyampaikan KMPK <p>b. Pemohon atau kuasanya wajib melakukan pendaftaran antrean secara online 2 (dua) hari kerja sebelum rencana kedatangan di Pengadilan Pajak.</p> <p>c. Panduan Antrean Online terdapat pada laman http://www.setpp.kemenkeu.go.id/ pada menu klik satu informasi.</p> <p>d. Pemohon atau kuasanya mengunduh formulir tanda terima penyerahan dokumen pada http://www.setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkan pada email pendaftaran</p> <p>e. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya melakukan pendaftaran antrean online sebagaimana disebutkan di laman www.setpp.kemenkeu.go.id yaitu ke alamat loketc_pk@kemenkeu.go.id</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya:</p> <ol style="list-style-type: none">1) mengunduh formulir tanda terima permohonan PK/KMPK2) mengirimkan surel pendaftaran ke loketc_pk@kemenkeu.go.id sesuai format yang telah diatur dalam Panduan Antrean Online <p>b. Pengadilan Pajak menerima dan merespon surel pendaftaran dari Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya</p> <p>c. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya mendapatkan balasan surel yang mengkonfirmasi bahwa surel pendaftaran telah diterima</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>d. Pengadilan Pajak menyampaikan pengumuman berupa daftar nama Pemohon PK atau Termohon PK sesuai tanggal yang ditentukan, untuk menyampaikan PK atau KMPK</p> <p>e. Pemohon Peninjauan Kembali atau kuasanya mengecek pengumuman daftar antrean pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman</p>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 1 hari kerja setelah pengajuan antrean online akan mendapatkan email dan tertera pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman menu Pengumuman. |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Balasan surel</p> <p>b. Pengumuman Daftar Antrean</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> <p>e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan</p> |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak d. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak e. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2021 tanggal 21 Juli 2021 tentang Prosedur Pemberian Layanan Persidangan dan Administrasi Secara Tatap Muka pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak jo. SE-2/SP/2021 tanggal 27 Agustus 2021 tentang Perubahan atas Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2021 tanggal 21 Juli 2021 tentang Prosedur Pemberian Layanan Persidangan dan Administrasi Secara Tatap Muka pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak f. Panduan Antrean Online |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor, komputer, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, koneksi internet, meja, kursi. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; b. Memiliki keterampilan komunikasi tertulis yang baik (<i>writing skill</i>) c. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan elektronik |
| 4. | Pengawasan internal | Kasubbag APK III, Bagian APPKI (UKI Internal), Sekretaris |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 (satu) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. SetPP berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung |

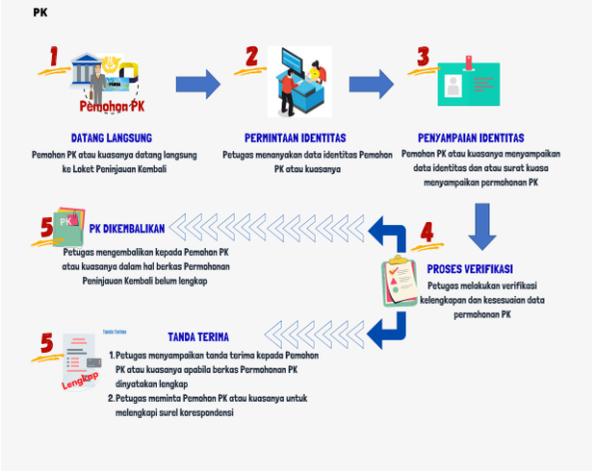
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan. b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihak |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | a. Rapat kegiatan evaluasi pengelolaan antrian online diikuti dengan komitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi dan selalu meningkatkan kinerja pelayanan b. Monitoring dilakukan melalui pengawasan dan atensi oleh atasan langsung dan/atau Penilaian Perilaku Pegawai pada e-Performance |

6. Verifikasi dan/atau Penerimaan Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK)

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Layanan diperuntukan bagi Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, atau Wajib Pajak Badan yang mengajukan permohonan Peninjauan Kembali (Pemohon PK).</p> <p>b. Kelengkapan/dokumen yang harus disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Akta permohonan Peninjauan Kembali, 2) Asli Surat Memori Peninjauan Kembali dalam 2 (dua) rangkap, 3) Bukti Setoran Biaya Perkara, 4) <i>Softcopy</i> Memori Peninjauan Kembali dalam format .rtf (Rich Text Format), 5) Fotokopi Putusan Pengadilan Pajak yang diajukan Peninjauan Kembali, 6) Fotokopi Putusan Hakim Pengadilan Pidana yang berkekuatan hukum tetap ((dalam hal permohonan PK diajukan berdasarkan huruf a Pasal 91 UU No. 14 Tahun 2002) 7) Asli surat pernyataan menemukan bukti baru (dalam hal permohonan PK diajukan berdasarkan huruf b Pasal 91 UU No. 14 Tahun 2002) 8) Fotokopi Pemberitahuan Putusan Pengadilan Pajak 9) Asli Surat Kuasa Khusus 10) Fotokopi Kartu Izin Kuasa Hukum atau Fotokopi Kartu Izin Beracara 11) Asli Surat Kuasa dan Fotokopi kartu Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang menyampaikan Surat Memori Peninjauan Kembali (Permohonan PK) 12) Khusus Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak harus melengkapi: <ol style="list-style-type: none"> a) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabat b) Fotokopi Kartu Identitas Pegawai |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| | | <p>13) Khusus Wajib Pajak Orang Pribadi harus melengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) c) Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang <p>14) Khusus untuk Wajib Pajak Badan harus melengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotokopi kartu Identitas Pengurus berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor, b) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir, c) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Bukti Potong PPh Pasal 21 atau Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan, d) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon PK atau kuasanya datang langsung ke Loker Peninjauan Kembali b. Petugas menanyakan data identitas Pemohon PK atau kuasanya c. Pemohon PK atau kuasanya menyampaikan data identitas atau surat kuasa menyampaikan permohonan PK d. Petugas melakukan verifikasi dan: <ul style="list-style-type: none"> 1) menyampaikan tanda terima Pemohon PK atau kuasanya apabila berkas Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK) dinyatakan lengkap dan meminta Pemohon PK untuk melengkapi surel korespondensi 2) mengembalikan kepada Pemohon PK atau kuasanya dalam hal berkas Permohonan PK belum lengkap e. Pemohon PK: <ul style="list-style-type: none"> 1) Menerima tanda terima permohonan PK dan melengkapi melengkapi surel korespondensi apabila berkas Permohonan PK dinyatakan lengkap |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | <p>2) Menerima Kembali permohonan PK apabila berkas Permohonan PK belum lengkap.</p> <p>Kekurangan atas dokumen permohonan PK dapat dilengkapi dan disampaikan Kembali.</p>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 10 menit kerja/berkas |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Tanda Terima Penyerahan Permohonan PK dan/atau</p> <p>b. Checklist Kelengkapan Berkas</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website :</p> <p>1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami;</p> <p>2) www.wise.kemenkeu.go.id;</p> <p>3) www.lapor.go.id;</p> <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> <p>e. Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan</p> |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak d. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor, komputer, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, koneksi internet, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, termometer, halaman parkir. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>) c. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK |
| 4. | Pengawasan internal | Kasubbag APK III, Bagian APPKI (UKI Internal), Sekretaris/Wakil Sekretaris |
| 5. | Jumlah pelaksana | 16 (enam belas) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan. b. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP. c. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none">a. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihakb. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang amanc. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPTd. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none">a. Rapat kegiatan evaluasi pelaksanaan layanan Penerimaan PK dengan komitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi dan selalu meningkatkan kinerja pelayananb. Monitoring dilakukan melalui pengawasan dan atensi oleh atasan langsung dan/atau Penilaian Perilaku Pegawai pada e-Performance |

7. Verifikasi dan/atau Penerimaan Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK)
a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Layanan diperuntukan bagi Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, atau Wajib Pajak Badan yang menyampaikan Kontra Memori PK (Termohon PK)</p> <p>b. Kelengkapan/dokumen yang harus disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Asli Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK) dalam 2 (dua) rangkap2) Softcopy KMPK dalam format .rtf (Rich Text Format)3) Asli Surat Kuasa Khusus4) Fotokopi Kartu Izin Kuasa Hukum dan/atau Fotokopi Kartu Izin Beracara5) Asli Surat Kuasa dan Fotokopi kartu Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang menyampaikan KMPK6) Khusus Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak harus melengkapi:<ol style="list-style-type: none">a) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabatb) Fotokopi Kartu Identitas Pegawai7) Khusus Wajib Pajak Orang Pribadi harus melengkapi:<ol style="list-style-type: none">1) Fotokopi kartu Identitas Termohon Peninjauan Kembali berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor2) Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)3) Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang8) Khusus Wajib Pajak Badan:<ol style="list-style-type: none">1) Fotokopi kartu Identitas Pengurus berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor2) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Bukti Potong PPh Pasal 21 |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| | | atau Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan 4) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> a. Termohon PK atau kuasanya datang langsung ke Loker Peninjauan Kembali b. Petugas menanyakan data identitas Termohon PK atau kuasanya c. Termohon PK atau kuasanya menyampaikan data identitas dan atau surat kuasa menyampaikan KMPK d. Petugas melakukan verifikasi dan: <ol style="list-style-type: none"> 1) menyampaikan tanda terima kepada Termohon PK atau kuasanya apabila berkas KMPK dinyatakan lengkap dan meminta Termohon PK atau kuasanya untuk melengkapi surel korespondensi 2) mengembalikan kepada Termohon PK atau kuasanya dalam hal berkas KMPK belum lengkap e. Termohon PK: <ol style="list-style-type: none"> 1) Menerima tanda terima KMPK dan melengkapi surel korespondensi apabila berkas KMPK dinyatakan lengkap 2) Menerima Kembali KMPK apabila berkas KMPK belum lengkap. <p>Kekurangan dokumen KMPK dapat dilengkapi dan disampaikan Kembali.</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 10 menit kerja/berkas |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | a. Tanda Terima Penyerahan KMPK dan/atau |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | b. <i>Checklist</i> Kelengkapan Berkas |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website :</p> <p>1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami;</p> <p>2) www.wise.kemenkeu.go.id;</p> <p>3) www.lapor.go.id;</p> <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> <p>e. Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan</p> |

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak</p> <p>b. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak</p> <p>d. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak</p> |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor, komputer, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, koneksi internet, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <p>a. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>)</p> <p>c. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 4. | Pengawasan internal | Kasubbag APK I/II/III, Bagian APPKI (UKI Internal), Sekretaris/Wakil Sekretaris |
| 5. | Jumlah pelaksana | 16 (enam belas) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan. b. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP. c. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihak b. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang aman c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Penilaian Perilaku Pegawai dan Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance |

8. Penerbitan Surat Pemberitahuan Permohonan Peninjauan Kembali Dan Penyerahan Memori Peninjauan Kembali (P2MPK)

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Layanan diperuntukan bagi Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, atau Wajib Pajak Badan yang mengajukan permohonan Peninjauan Kembali (Pemohon PK).</p> <p>b. Kelengkapan/dokumen yang harus disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Akta permohonan Peninjauan Kembali,2) Asli Surat Memori Peninjauan Kembali dalam 2 (dua) rangkap,3) Bukti Setoran Biaya Perkara,4) Softcopy Memori Peninjauan Kembali dalam format .rtf (Rich Text Format),5) Fotokopi Putusan Pengadilan Pajak yang diajukan Peninjauan Kembali,6) Fotokopi Putusan Hakim Pengadilan Pidana yang berkekuatan hukum tetap ((dalam hal permohonan PK diajukan berdasarkan huruf a Pasal 91 UU No. 14 Tahun 2002)7) Asli surat pernyataan menemukan bukti baru (dalam hal permohonan PK diajukan berdasarkan huruf b Pasal 91 UU No. 14 Tahun 2002)8) Fotokopi Pemberitahuan Putusan Pengadilan Pajak9) Asli Surat Kuasa Khusus10) Fotokopi Kartu Izin Kuasa Hukum atau Fotokopi Kartu Izin Beracara11) Asli Surat Kuasa dan Fotokopi kartu Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang menyampaikan Surat Memori Peninjauan Kembali (Permohonan PK) 12) Khusus Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak harus melengkapi:<ol style="list-style-type: none">a) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabatb) Fotokopi Kartu Identitas Pegawai |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| | | <p>13) Khusus Wajib Pajak Orang Pribadi harus melengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) c) Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang <p>14) Khusus untuk Wajib Pajak Badan harus melengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotokopi kartu Identitas Pengurus berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Paspor, b) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir, c) Fotokopi Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Bukti Potong PPh Pasal 21 atau Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan, d) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pengadilan Pajak melakukan administrasi permohonan PK, menerbitkan dan menyampaikan Surat P2MPK kepada Termohon PK melalui pos tercatat.</p> <p>b. Termohon PK menerima Surat P2MPK dan berdasarkan P2MPK kemudian menyampaikan KMPK ke Pengadilan Pajak</p> <div data-bbox="719 1652 1424 1941" style="text-align: center;"> <p>The flowchart illustrates the process in three steps: 1. Submission of application files, 2. Issuance of P2MPK by the court, and 3. Delivery of P2MPK to the applicant for further action.</p> </div> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Estimasi 14 hari sejak Surat Permohonan Peninjauan Kembali diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Surat P2MPK |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website:</p> <p>1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami;</p> <p>2) www.wise.kemenkeu.go.id;</p> <p>3) www.lapor.go.id;</p> <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> <p>e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan</p> |

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak</p> <p>b. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak</p> <p>d. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak</p> |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor, komputer, printer, kertas, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, meja, kursi, koneksi internet. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <p>a. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK</p> |
| 4. | Pengawasan internal | Kasubbag APK I/II/III, Bagian APPKI, Sekretaris/Wakil Sekretaris |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pegawai/pejabat |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. SetPP berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan.</p> <ul style="list-style-type: none">b. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP.c. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none">a. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihakb. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang amanc. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPTd. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Penilaian Perilaku Pegawai dan Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance |

9. Penerbitan Surat Pemberitahuan Dan Penyerahan Kontra Memori Peninjauan Kembali (P2KMPK)

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Layanan diperuntukan bagi Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, atau Wajib Pajak Badan yang menyampaikan Kontra Memori PK (Termohon PK)</p> <p>b. Kelengkapan/dokumen yang harus disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Asli Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK) dalam 2 (dua) rangkap2) Softcopy KMPK dalam format .rtf (Rich Text Format)3) Asli Surat Kuasa Khusus4) Fotokopi Kartu Izin Kuasa Hukum dan/atau Fotokopi Kartu Izin Beracara5) Asli Surat Kuasa dan Fotokopi kartu Identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang menyampaikan KMPK6) Khusus Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak harus melengkapi:<ol style="list-style-type: none">a) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabatb) Fotokopi Kartu Identitas Pegawai7) Khusus Wajib Pajak Orang Pribadi harus melengkapi:<ol style="list-style-type: none">a) Fotokopi kartu Identitas Termohon Peninjauan Kembali berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Pasporb) Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)c) Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang8) Khusus Wajib Pajak Badan:<ol style="list-style-type: none">a) Fotokopi kartu Identitas Pengurus berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Pasporb) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | <p>c) Fotokopi Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Bukti Potong PPh Pasal 21 atau Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan</p> <p>d) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pengadilan Pajak melakukan administrasi KMPK, menerbitkan dan menyampaikan Surat P2KMPK kepada Pemohon PK melalui pos tercatat.</p> <p>b. Pemohon PK menerima Surat P2KMPK dan menunggu proses penanganan PK</p> <div data-bbox="724 849 1417 1186" style="text-align: center;"> <p>The diagram illustrates a three-step process for issuing P2KMPK. Step 1, 'BERKAS KMPK', shows a folder icon with the text 'Berkas KMPK dan syarat-syarat yang telah dilengkapi'. Step 2, 'PENERBITAN P2KMPK', shows a hand writing on a document with the text 'Pengadilan Pajak mengadministrasikan, menerbitkan, dan menyampaikan P2KMPK kepada Pemohon PK'. Step 3, 'P2KMPK KEPADA PEMOHON PK', shows a person receiving a document with the text 'Pemohon PK menerima P2KMPK'. Arrows connect the steps from left to right.</p> </div> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Estimasi 14 hari sejak Surat Permohonan Peninjauan Kembali diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Surat P2KMPK |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> <p>e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan</p> |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

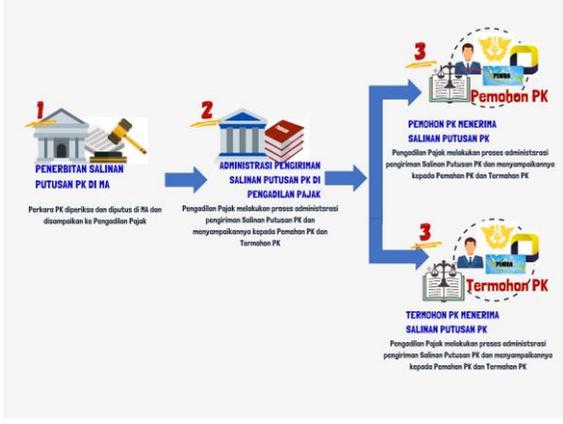
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak d. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor, komputer, printer, kertas, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, meja, kursi, koneksi internet. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; b. Mampu mengoperasikan computer dan system informasi administrasi PK |
| 4. | Pengawasan internal | Kasubbag APK I/II/III, Bagian APPKI, Sekretaris/Wakil Sekretaris |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pegawai/pejabat |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan. b. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP. c. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihak |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------------------------|---|
| | | b. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang aman c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Penilaian Perilaku Pegawai dan Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance |

10. Penyampaian Salinan Putusan atas Permohonan Peninjauan Kembali (Salinan Putusan PK)

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Layanan diperuntukan bagi Pemohon PK dan Termohon PK (para pihak berperkara), di tingkat Peninjauan Kembali</p> <p>b. Kelengkapan/dokumen yang harus dipenuhi oleh Pemohon PK: Berkas permohonan PK yang telah diterima lengkap dan memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Perma No 7 Tahun 2018</p> <p>c. Kelengkapan/dokumen yang dapat dipenuhi oleh Termohon PK: Berkas KMPK yang telah diterima lengkap dan memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Perma No 7 Tahun 2018.</p> <p>Dalam hal Termohon tidak menyampaikan KMPK, penanganan perkara PK tetap dilanjutkan dan diputus dengan tanpa KMPK.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Setelah diputus, Mahkamah Agung menyampaikan Salinan Putusan PK ke Pengadilan Pajak</p> <p>b. Setelah menerima Salinan Putusan PK, Pengadilan Pajak melakukan pengadministrasian dan menerbitkan Surat Pemberitahuan dan Pengiriman Salinan Putusan Mahkamah Agung RI (PPMA)</p> <p>c. Pengadilan Pajak menyampaikan Surat PPMA dan Salinan Putusan PK kepada Pemohon PK dan Termohon PK</p> <p>d. Pemohon dan Termohon PK menerima Surat PPMA dan Salinan Putusan PK</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | |  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Estimasi 30 hari sejak Salinan Putusan Peninjauan Kembali oleh Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | a. Surat PPMA b. Salinan Putusan PK |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; d. Instagram: @setpp.kemenkeu e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

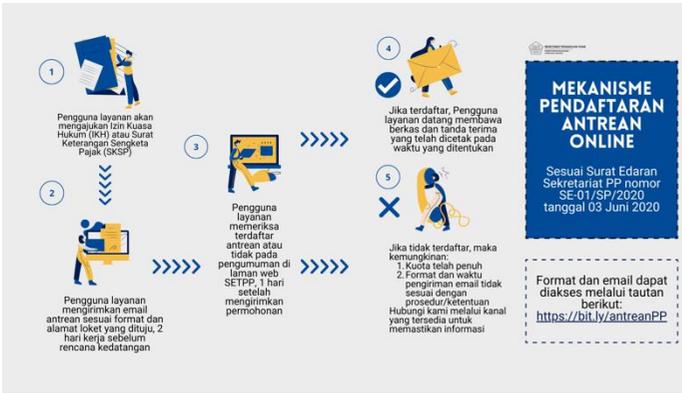
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | d. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Alat tulis kantor, komputer, printer, kertas, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, meja, kursi, koneksi internet. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; b. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK |
| 4. | Pengawasan internal | Kasubbag APK I/II/III, Bagian APPKI, Sekretaris/Wakil Sekretaris |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pegawai/pejabat |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan. b. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP. c. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Salinan Putusan Peninjauan Kembali disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Data para pihak terjamin kerahasiannya c. Tersedia alat pemadam kebakaran di ruang kerja d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor ruang kerja |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu |

11. Pendaftaran Antrean Permohonan IKH Dan SKSP (Loket Layanan Informasi)

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pengguna Layanan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon atau kuasa pemohon Izin Kuasa Hukum (IKH)2) Pemohon atau kuasa pemohon Surat Keterangan Sengketa Pajak (SKSP) <p>b. Pemohon atau kuasanya wajib melakukan pendaftaran antrean secara online 2 (dua) hari kerja sebelum rencana kedatangan di Pengadilan Pajak.</p> <p>c. Panduan Antrean Online terdapat pada laman http://www.setpp.kemenkeu.go.id/FAQ pada tab Antrean Online.</p> <p>d. Pemohon atau kuasanya mengunduh formulir tanda terima penyerahan dokumen pada http://www.setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkannya pada email pendaftaran</p> <p>e. Pemohon IKH/SKSP atau kuasanya melakukan pendaftaran antrean online sebagaimana disebutkan di laman www.setpp.kemenkeu.go.id yaitu ke alamat loketb_informasi@kemenkeu.go.id</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Informasi mengenai pendaftaran antrean online terdapat pada laman http://www.setpp.kemenkeu.go.id/ pada menu klik satu informasi.</p> <p>b. Pemohon atau kuasanya mengunduh formulir tanda terima penyerahan dokumen pada http://www.setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkan pada email pendaftaran</p> <p>c. Pemohon atau kuasanya melakukan pendaftaran antrean online sebagaimana disebutkan di laman www.setpp.kemenkeu.go.id yaitu ke alamat loketb_informasi@kemenkeu.go.id</p> <p>d. Pemohon atau kuasanya mengirimkan email ke loketb_informasi@kemenkeu.go.id sesuai format yang telah diatur dalam Panduan Antrean Online pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id dengan dilampiri formulir yang telah diisi lengkap</p> <p>e. Pemohon atau kuasanya mendapatkan balasan email yang mengkonfirmasi bahwa email telah diterima</p> <p>f. Pemohon atau kuasanya mengecek pengumuman daftar antrean pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman</p>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <p>1 hari kerja setelah pengajuan antrean online akan mendapatkan email dan tertera pada laman www.setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman menu Pengumuman.</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak Dipungut Biaya |
| 5. | Produk pelayanan | a. Balasan email b. Pengumuman Daftar Antrean |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; d. Instagram: @setpp.kemenkeu e. Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2017 tentang Persyaratan untuk Menjadi Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak c. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-01/PP/2018 tentang Tata Cara Permohonan Izin Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak d. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2021 tanggal 21 Juli 2021 tentang Prosedur Pemberian Layanan Persidangan dan Administrasi Secara Tatap Muka pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak jo. SE-2/SP/2021 tanggal 27 Agustus 2021 tentang Perubahan atas Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2021 tanggal 21 Juli 2021 tentang Prosedur Pemberian Layanan Persidangan dan Administrasi Secara Tatap Muka pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak e. Panduan Antrean Online |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | Loket layanan, brosur, computer, koneksi internet |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai proses bisnis administrasi IKH dan SKSP; b. Mampu mengoperasikan computer; c. Memiliki keterampilan komunikasi tertulis yang baik (<i>writing skill</i>). |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, APPKI (UKI internal), dan Sekretaris Pengadilan Pajak |
| 5. | Jumlah pelaksana | 4 (empat) orang pegawai |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP penerimaan berkas IKH dan SKSP pada loket b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi dan data dukung yang diserahkan oleh para pihak terjamin kerahasiaannya |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

12. Permohonan Baru Atau Permohonan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak

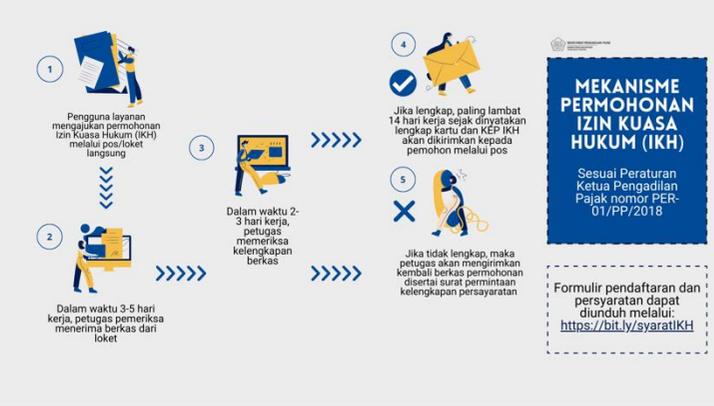
a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Persyaratan Permohonan Baru</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan Izin Kuasa Hukum Bidang Perpajakan/Kepabeanan dan Cukai pada Pengadilan Pajak2) Daftar Riwayat Hidup3) Fotokopi KTP4) Fotokopi Ijazah Sarjana/Diploma IV dari perguruan tinggi yang terakreditasi dan telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan untuk lulusan perguruan tinggi di Indonesia atau fotokopi Surat Keputusan penyetaraan ijazah lulusan Perguruan Tinggi di Luar Negeri yang telah dilegalisasi oleh Kemristekdikti5) Fotokopi Dokumen yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan mempunyai pengetahuan yang luas dan keahlian tentang peraturan perundang-undangan perpajakan dan atau Kepabeanan dan Cukai*6) Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)7) Fotokopi bukti tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi untuk 2 (dua) tahun terakhir8) Asli Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih berlaku9) Pas Foto terakhir berwarna dan berlatar belakang merah dengan ukuran 4 x 6 sebanyak 2 (dua) lembar, dengan ketentuan foto lurus dan menghadap ke depan10) Surat Pernyataan tidak berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil atau pejabat negara11) Pakta integritas Pengajuan Izin Kuasa Hukum |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <p>12) Khusus Pemohon yang pernah mengabdikan diri sebagai Hakim Pengadilan Pajak, maka Pemohon harus telah melewati jangka waktu 2 (dua) tahun setelah diberhentikan dengan hormat sebagai Hakim PP</p> <p>Keterangan: Dokumen Yang Menunjukkan Bukti Pengetahuan Yang Luas Di Bidang Perpajakan Dan Atau Kepabeanan Dan Cukai (Nomor 5)</p> <p>a) Bidang Perpajakan:</p> <ul style="list-style-type: none">(1) Fotokopi Ijazah Sarjana/Diploma IV di bidang Administrasi Fiskal, Akuntansi, dan/atau Perpajakan dari perguruan tinggi yang terakreditasi dan telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan; atau(2) Fotokopi Ijazah Sarjana/Diploma dari perguruan tinggi yang terakreditasi selain dalam bidang sebagaimana dimaksud pada angka 1 yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan, dan dilengkapi dengan salah satu bukti tambahan sebagai berikut:(3) Fotokopi ijazah Diploma III Perpajakan dari perguruan tinggi yang terakreditasi yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan; atau,(4) Fotokopi brevet perpajakan dari instansi atau lembaga penyelenggara brevet perpajakan yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan; atau,(5) Fotokopi surat atau dokumen yang menunjukkan pengalaman pernah bekerja pada instansi pemerintah di bidang teknis perpajakan yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan. <p>b) Bidang Kepabeanan dan Cukai:</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">(1) Fotokopi ijazah Diploma III Kepabeanan dan Cukai dari perguruan tinggi yang terakreditasi yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan, atau;(2) Fotokopi sertifikat keahlian kepabeanan dan cukai dari instansi atau lembaga pendidikan dan pelatihan kepabeanan dan cukai yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan, atau;(3) Fotokopi surat atau dokumen yang menunjukkan pengalaman pernah bekerja pada instansi pemerintah di bidang teknis kepabeanan dan cukai yang telah dilegalisasi oleh instansi atau lembaga yang menerbitkan. <p>b. Persyaratan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak2) Daftar Riwayat Hidup3) Fotokopi KTP4) Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)5) Fotokopi bukti tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi untuk 2 (dua) tahun terakhir6) Asli Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih berlaku7) Pas Foto terakhir berwarna dan berlatar belakang merah dengan ukuran 4 x 6 sebanyak 2 (dua) lembar, dengan ketentuan foto lurus dan menghadap ke depan8) Fotokopi Salinan Keputusan Ketua tentang Izin Kuasa Hukum terakhir9) Fotokopi Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum Terakhir |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pemohon menyampaikan permohonan Izin Kuasa Hukum kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui Loker B Pengadilan Pajak atau melalui pos tercatat.</p> <p>b. Sekretariat Pengadilan Pajak melakukan penelitian terhadap kelengkapan persyaratan permohonan Izin Kuasa Hukum sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. Dalam hal kelengkapan permohonan belum terpenuhi, berkas permohonan tersebut dikembalikan melalui surat beserta informasi dokumen persyaratan yang perlu dilengkapi. Pemohon menyampaikan kembali permohonan dengan persyaratan yang telah dilengkapi.</p> <p>d. Dalam hal kelengkapan permohonan telah terpenuhi, Sekretariat Pengadilan Pajak menyampaikan permohonan Izin Kuasa Hukum kepada Ketua untuk mendapatkan persetujuan.</p> <p>e. Ketua Pengadilan Pajak menerbitkan Keputusan Ketua tentang Izin Kuasa Hukum.</p> <p>f. Berdasarkan Keputusan Ketua Pengadilan Pajak, Sekretariat Pengadilan Pajak menerbitkan Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum.</p> <p>g. Sekretariat Pengadilan Pajak mengirimkan Salinan Keputusan Ketua Pengadilan Pajak dan Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum melalui Pos Tercatat.</p> <p>Prosedur Layanan Lainnya:</p> <p>a. Pemohon dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh IKH Bidang Perpajakan dan IKH Bidang Kepabeanan dan Cukai. Permohonan dilengkapi dokumen persyaratan untuk masing-masing jenis IKH (diajukan secara terpisah), khusus untuk persyaratan SKCK dalam salah satu permohonan jenis IKH dapat menggunakan SKCK fotokopi, namun harus diajukan pada hari yang sama.</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>b. Permohonan perpanjangan masa berlaku IKH disampaikan kepada Ketua Pengadilan Pajak paling lambat 30 hari kalender sebelum masa berlaku IKH berakhir.</p> <p>c. Dalam hal permohonan perpanjangan telah lewat dari 30 hari kalender sebelum masa berlaku IKH berakhir (misalnya: 20 hari sebelum masa berlaku IKH berakhir), maka harus mengajukan permohonan dengan persyaratan untuk permohonan baru.</p>  <p>MEKANISME PERMOHONAN IZIN KUASA HUKUM (IKH) Sesuai Peraturan Ketua Pengadilan Pajak nomor PER-01/PP/2016</p> <p>Formulir pendaftaran dan persyaratan dapat diunduh melalui: https://bit.ly/syaratIKH</p> |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Paling lambat 14 hari kerja sejak Surat Permohonan Izin Kuasa Hukum diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak Dipungut Biaya |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Kartu Izin Kuasa Hukum (IKH)</p> <p>b. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Pajak tentang IKH</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; <p>d. Instagram: @setpp.kemenkeu</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|--|
| | | e. Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

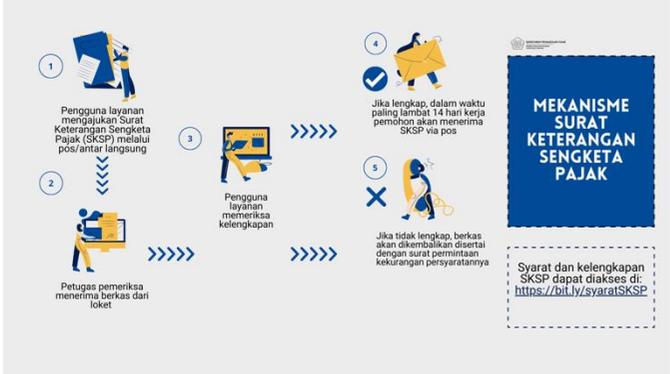
| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2017 tentang Persyaratan untuk Menjadi Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak c. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-01/PP/2018 tentang Tata Cara Permohonan Izin Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Alat tulis b. Komputer c. Printer d. Printer dan tinta khusus kartu tanda pengenal Kuasa Hukum e. Kartu untuk tanda pengenal Kuasa Hukum f. Kertas Surat Keputusan g. Alat komunikasi h. Aplikasi IKH i. Koneksi internet j. Meja & Kursi |
| 3. | Kompetensi pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai proses bisnis administrasi Izin Kuasa Hukum; b. Dapat mengoperasikan komputer; c. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>) |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, APPKI, dan Sekretaris Pengadilan Pajak |
| 5. | Jumlah pelaksana | 8 (Delapan) Orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Penerbitan Izin Kuasa Hukum dan SOP Administrasi Pengembalian Kekurangan Berkas Izin Kuasa Izin Kuasa Hukum di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak. b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan</p> <p>d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>a. Dokumen Pemohon IKH disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Pemohon IKH terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

13. Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Sengketa Pajak (SKSP) Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> a. Asli Surat Permohonan dengan mencantumkan uraian tujuan yang jelas (Direktur atau Kuasa); b. Fotokopi dasar yang mensyaratkan diperlukannya keterangan dari Pengadilan Pajak sesuai dengan uraian tujuan di poin 1 (Apabila tidak ada dapat diganti dengan asli pernyataan dari Pengurus Perusahaan/pemberi kuasa dan bermeterai); c. Asli Surat Kuasa yang bermeterai (apabila dikuasakan); d. Asli Surat Kuasa Substitusi yang bermeterai (apabila dikuasakan kembali); e. Fotokopi Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) yang masih berlaku; f. Fotokopi Pengesahan Pendirian Badan Hukum Perseroan Terbatas dari Kementerian Hukum dan HAM (Untuk Perusahaan Berbadan Hukum); g. Fotokopi Akta Pendirian dan Perubahan Terakhir Perusahaan yang mencantumkan nama pengurus yang menandatangani permohonan atau memberikan kuasa; h. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk masing-masing pihak berikut: <ul style="list-style-type: none"> 1) Badan Hukum (Perusahaan); 2) Semua Pengurus Perusahaan dan Pemegang Saham yang tercantum di dalam akta; 3) Semua pihak yang diberi kuasa dan tercantum dalam surat kuasa (apabila dikuasakan); 4) Pemohon. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menyampaikan permohonan Surat Keterangan Sengketa Pajak kepada Sekretaris Pengadilan Pajak melalui Loker B Pengadilan Pajak atau melalui pos tercatat. b. Sekretariat Pengadilan Pajak melakukan penelitian terhadap kelengkapan persyaratan permohonan SKSP. |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| | | <p>c. Dalam hal kelengkapan permohonan belum terpenuhi, berkas permohonan tersebut dikembalikan melalui surat beserta informasi dokumen persyaratan yang perlu dilengkapi. Pemohon menyampaikan kembali permohonan dengan persyaratan yang telah dilengkapi.</p> <p>d. Dalam hal kelengkapan permohonan telah terpenuhi, Wakil Sekretaris Pengadilan Pajak menandatangani Surat Keterangan Sengketa Pajak.</p> <p>e. Sekretariat Pengadilan Pajak mengirimkan Surat Keterangan Sengketa Pajak melalui Pos Tercatat.</p>  |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Estimasi 14 hari kerja sejak Surat Permohonan SKSP diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak Dipungut Biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Surat Keterangan Sengketa Pajak |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Telepon: 134 E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id Website: <ol style="list-style-type: none"> www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; www.wise.kemenkeu.go.id; www.lapor.go.id; Instagram: @setpp.kemenkeu Surat atau datang langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | a. Alat tulis b. Komputer c. Printer d. Kertas kuning (khusus SKSP) e. Alat komunikasi f. Aplikasi SKSP g. Koneksi internet h. Meja & Kursi |
| 3. | Kompetensi pelaksana | a. Menguasai proses bisnis administrasi Permohonan SKSP; b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>) |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Subbagian Informasi dan Publikas |
| 5. | Jumlah pelaksana | 8 (Delapan) Orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Layanan Surat Keterangan Sengketa Pajak Di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak. b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Dokumen Pemohon SKSP disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Data Pemohon SKSP terjamin kerahasiaannya c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu Survei Kepuasan Pengguna Layanan |

14. Permohonan Layanan Informasi Melalui Kanal Media Daring (Telepon, E-Mail, Kontak Web, Whatsapp, dan Instagram)

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | <p>a. Pengguna layanan adalah masyarakat yang memerlukan informasi tentang Pengadilan Pajak</p> <p>b. Permohonan layanan informasi disampaikan melalui kanal media daring di alamat sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telepon: Call Center 134 2) Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id 3) Kontak Web: www.kemenkeu.go.id/contact-us/ 4) instagram: @setpp.kemenkeu 5) Whatsapp: 0812-1100-7510 |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>a. Pengguna Layanan menyampaikan/mengirimkan permohonan layanan informasi melalui kanal media luring/daring dengan menyebutkan data diri dan keperluan.</p> <p>b. Petugas Layanan Informasi memberikan respon dalam kurun waktu paling lambat 1x24 jam sesuai dengan arahan Koordinator Harian, Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi.</p> <p>c. Dalam hal informasi yang akan diberikan memerlukan koordinasi dengan fungsi lain (Majelis/Bagian lain), maka Petugas Layanan menanyakan terlebih dahulu kepada fungsi terkait. Maksimal akan diberikan informasi update dalam kurun waktu 3x24 jam.</p> <p>d. Pengguna Layanan mendapatkan respon atas permohonan informasi yang disampaikan.</p> <div data-bbox="690 1881 1412 2287" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI</p> <p>Melalui Telepon, E-Mail, Kontak Web, Whatsapp, dan Instagram</p> <p>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan informasi melalui kanal media yang tersedia</p> <p>2. Petugas memeriksa informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan</p> <p>3. Petugas merespon sesuai dengan informasi yang diperlukan paling lambat dalam kurun waktu 1x24 jam</p> <p>4. Jika pemohon telah terinfo dan informasi sudah terpenuhi, pelayanan selesai</p> <p>5. Jika terdapat informasi yang tidak dapat disampaikan pada saat itu juga, pemohon diminta menunggu maksimal hingga 3 hari kerja untuk petugas menanyakan kepada fungsi terkait/memeriksa sistem</p> <p>Telepon: 134 Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id Kontak Web: https://www.kemenkeu.go.id/contact-us/ Instagram: @setpp.kemenkeu Whatsapp: 0812-1100-7510</p> </div> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| 3. | Jangka waktu pelayanan | Paling lambat 3x24 jam kerja terhitung setelah permohonan layanan informasi masuk |
| 4. | Biaya/ tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Informasi terkait tata cara dan status sengketa perpajakan, proses IKH, proses SKSP, status Peninjauan Kembali, dan lain-lain (permohonan penelitian, permohonan narasumber, resi pengiriman, dan info lainnya) |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. E-mail: kemenkeuprime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami; 2) www.wise.kemenkeu.go.id; 3) www.lapor.go.id; d. Instagram: @setpp.kemenkeu e. Surat atau datang langsung ke Loket Pelayanan Pengadilan Pajak sesuai ketentuan |

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar hukum | a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik |
| 2. | Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas | a. Alat tulis kantor b. Computer c. Telepon d. telepon seluler smartphone e. Aplikasi Whatsapp f. Aplikasi Instagram g. Aplikasi CRM h. Aplikasi SEKAR i. Aplikasi ALIKA j. Aplikasi IKH k. Laman Website l. koneksi internet. |
| 3. | Kompetensi pelaksana | a. Menguasai dasar-dasar peraturan Pengadilan Pajak; b. Dapat mengoperasikan computer; |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--|--|
| | | c. Memiliki keterampilan berkomunikasi dan menulis yang baik (<i>communication and writing skill</i>) |
| 4. | Pengawasan internal | Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, APPKI, dan Sekretaris Pengadilan Pajak |
| 5. | Jumlah pelaksana | 8 (Delapan) Orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <p>a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Layanan Informasi Surat-surat Lainnya Di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak, SOP Layanan Informasi Melalui e-mail dan Kontak Website Di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak, SOP Layanan Informasi Melalui Telepon Di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak.</p> <p>b. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. SetPP juga berpedoman pada visi Sekretariat Pengadilan Pajak yaitu Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Pengadilan Pajak yang Modern dan Akuntabel untuk Mendukung Terwujudnya Perekonomian Indonesia yang Berkeadilan</p> <p>d. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, Set.PP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jaminan mendapatkan informasi yang diperlukan dalam kurun waktu 3x24 jam |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | Dialog Kinerja Individu Survei Kepuasan Pengguna Layanan |