

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
NOMOR KEP-54/SJ/2025
TENTANG
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL 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 untuk memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal, telah ditetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor KEP-58/SJ/2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal;
- c. bahwa untuk mendukung kebutuhan organisasi serta peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Sekretariat Jenderal, 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, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal;
- Mengingat : 1. Keputusan Presiden Nomor 83/TPA Tahun 2025;
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 92/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Stabilitas Sistem Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 921);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1342);
4. 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 Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 374);

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 444);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 664);
7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 116 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Pengawas Perpajakan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1090);
9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063);

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 I;
- b. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II;
- c. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Hukum sebagaimana tercantum dalam Lampiran III;
- d. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Advokasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV;
- e. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia sebagaimana tercantum dalam Lampiran V;
- f. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Komunikasi dan Layanan Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI;
- g. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Manajemen Barang Milik Negara dan Pengadaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII;
- h. Standar Pelayanan di lingkungan Biro Umum sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII;
- i. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Analisis dan Harmonisasi Kebijakan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX;
- j. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak sebagaimana tercantum dalam Lampiran X;
- k. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Komite Pengawas Perpajakan sebagaimana tercantum dalam Lampiran XI;

1. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah sebagaimana tercantum dalam Lampiran XII;
 - m. Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIII;
 - n. Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIV,
- 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-58/SJ/2024 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 Sekretaris Direktorat Jenderal, Sekretaris Inspektorat Jenderal, dan Sekretaris Badan di lingkungan Kementerian Keuangan;
2. Sekretaris Lembaga *National Single Window*;
3. Para Kepala Biro/Sekretaris, Kepala Sekretariat, dan Direktur Utama Lembaga Pengelola Dana Pendidikan di lingkungan Sekretariat Jenderal;
4. Kepala Pusat Analisis dan Harmonisasi Kebijakan, Sekretariat Jenderal;
5. Para Tenaga Pengkaji di lingkungan Sekretariat Jenderal; dan
6. Para Kepala Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara di lingkungan Sekretariat Jenderal.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juni 2025

SEKRETARIS JENDERAL,



Ditandatangani secara elektronik
HERU PAMBUDI



LAMPIRAN X
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
NOMOR KEP-54/SJ/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT
JENDERAL

STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT PENGADILAN PAJAK

Standar pelayanan pada Sekretariat Pengadilan Pajak meliputi 18 (delapan belas) jenis pelayanan, yaitu:

No.	Nama Layanan
1.	Pendaftaran Akun Pemohon Terdaftar e-Tax Court
2.	Penerimaan Surat Banding/Gugatan melalui e-Tax Court
3.	Penerbitan Surat Tanda Terima Banding/Gugatan melalui e-Tax Court
4.	Penerbitan Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan melalui e-Tax Court
5.	Pendaftaran Antrean Penerimaan Banding/Gugatan
6.	Penerimaan Surat Banding/Gugatan Melalui Pos/Diantar Langsung Ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak
7.	Penerbitan Surat Tanda Terima Banding/Gugatan
8.	Penerbitan Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan
9.	Pendaftaran Antrean Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK) Dan Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK)
10.	Verifikasi dan/atau Penerimaan Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK)
11.	Verifikasi dan/atau Penerimaan Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK)
12.	Penerbitan Surat Pemberitahuan Permohonan Peninjauan Kembali Dan Penyerahan Memori Peninjauan Kembali (P2MPK)
13.	Penerbitan Surat Pemberitahuan Dan Penyerahan Kontra Memori Peninjauan Kembali (P2KMPK)
14.	Penyampaian Salinan Putusan atas Permohonan Peninjauan Kembali (Salinan Putusan PK)
15.	Pendaftaran Antrean Penerimaan SKSP, Layanan Informasi e-Tax Court, dan Layanan Informasi Lainnya
16.	Permohonan Baru Atau Permohonan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum melalui Sistem Elektronik IKH Online
17.	Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Sengketa Pajak (SKSP) melalui Pos/Diantar Langsung ke Loker Pelayanan Pengadilan Pajak
18.	Permohonan Layanan Informasi melalui Loker dan Kanal Media Daring (Telepon, Email, Kontak Web, Whatsapp, dan Instagram)

1. Pendaftaran Akun Pemohon Terdaftar *e-Tax Court*

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan adalah Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya yaitu Wajib Pajak yang akan mengajukan permohonan Banding/Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i>. b. Informasi mengenai tata cara dan panduan pendaftaran akun Pemohon Terdaftar <i>e-Tax Court</i> terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan pada menu <i>User Manual e-Tax Court</i> Pemohon Banding/Penggugat. c. Pengguna Layanan mengajukan pendaftaran akun untuk menjadi Pemohon Terdaftar melalui <i>e-Tax Court</i> pada laman https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/. d. Pendaftaran akun bagi Wajib Pajak dilakukan dengan mengunggah: 1) Surat permohonan registrasi akun; dan 2) Surat Keterangan Terdaftar/Nomor Pokok Wajib Pajak. e. Pendaftaran akun bagi kuasa hukum dilakukan dengan mengunggah: 1) Surat permohonan registrasi akun; dan 2) Surat Izin Kuasa Hukum/Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Informasi mengenai tata cara dan panduan pendaftaran akun Pemohon Terdaftar <i>e-Tax Court</i> terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan pada menu <i>User Manual e-Tax Court</i> Pemohon Banding/Penggugat. b. Pengguna Layanan mengajukan pendaftaran akun untuk menjadi Pemohon Terdaftar melalui <i>e-Tax Court</i> pada laman https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/. c. Pendaftaran akun bagi Wajib Pajak dilakukan dengan mengunggah: 1) Surat permohonan registrasi akun; dan 2) Surat Keterangan Terdaftar/Nomor Pokok Wajib Pajak. d. Pendaftaran akun bagi kuasa hukum dilakukan dengan mengunggah:

		1) Surat permohonan registrasi akun; dan 2) Surat Izin Kuasa Hukum/Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum. e. SetPP akan melakukan verifikasi atas permohonan akun sebagai Pemohon Terdaftar <i>e-Tax Court</i>. f. Pemohon Terdaftar akan diberikan tautan aktivasi akun ke alamat Domisili Elektronik. g. Pemohon Terdaftar dapat memanfaatkan <i>e-Tax Court</i> pada laman https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/ untuk mendapatkan layanan administrasi secara elektronik pada <i>e-Tax Court</i>. PENDAFTARAN AKUN PEMOHON TERDAFTAR E-TAX COURT The flowchart illustrates the registration process for E-Tax Court accounts. It starts with a user (1) choosing between 'Wajib Pajak' (Taxpayer) and 'Kuasa Hukum' (Authorized Representative). For 'Wajib Pajak', the user must have a valid tax identification number and a valid email address. For 'Kuasa Hukum', the user must have a valid power of attorney and a valid email address. The user then proceeds to the 'e-TAX COURT' portal (2) to register. The system will verify the user's information (3) and send an activation link to the user's email address (4). The user must click the activation link (5) to complete the registration. Once registered, the user can access the E-Tax Court portal (6) to perform administrative services.
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari kerja setelah pengajuan pendaftaran.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk pelayanan	Akun Pemohon Terdaftar <i>e-Tax Court</i> .
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id

		b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	---

- 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. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-1/PP/2023 tentang Administrasi Sengketa Pajak dan Persidangan Secara Elektronik di Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sistem Informasi <i>e-Tax Court</i> b. Komputer c. Koneksi internet
3.	Kompetensi pelaksana	a. Mampu menguasai proses bisnis administrasi Penerimaan Banding dan Gugatan. b. Mampu mengoperasikan komputer dan Aplikasi Satu Kemenkeu. 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, UKI, dan Itjen.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang pejabat/pegawai melakukan verifikasi pendaftaran akun untuk menjadi Pemohon Terdaftar melalui <i>e-Tax Court</i> .
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada prosedur pendaftaran akun <i>e-Tax Court</i> .

No.	Komponen	Uraian
		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, SetPP 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 dan Evaluasi Survei Kepuasan Pengguna Layanan.

2. Penerimaan Surat Banding/Gugatan Melalui *e-Tax Court*

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan adalah Pemohon Terdaftar yaitu Pemohon Banding/Gugatan yang telah memiliki akun sebagai pengguna <i>e-Tax Court</i>. b. Informasi mengenai tata cara dan panduan pengajuan banding/gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan pada menu <i>User Manual e-Tax Court</i> Pemohon Banding/Penggugat. c. Tata Cara Pengajuan Banding melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Banding diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Banding dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. d. Kelengkapan Administrasi Surat Banding melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i> dengan diunggah dalam bentuk dokumen elektronik dengan format Portable Document Format (PDF) dan .doc/.docx/.rtf. 2) Surat Banding ditandatangani dengan Tanda Tangan Manual atau Tanda Tangan Elektronik yang diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE). 3) Format PDF. dokumen banding:

No.	Komponen	Uraian
		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. 4) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang. 5) Format PDF. dokumen pendukung lain: a) Akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. d) Dokumen pendukung lainnya. e. Tata Cara Pengajuan Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Gugatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Gugatan dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. f. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan 1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i> dengan diunggah dalam bentuk dokumen elektronik dengan format Portable Document Format (PDF) dan .doc/.docx/.rtf. 2) Surat Gugatan ditandatangani dengan Tanda Tangan Manual atau Tanda Tangan Elektronik yang diterbitkan

No.	Komponen	Uraian
		oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE). 3) Format PDF. surat keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 4) Format PDF. dokumen pendukung lain: a) Akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. d) Dokumen pendukung lainnya.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon Terdaftar melakukan login akun <i>e-Tax Court</i> pada laman https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/. b. Pemohon Terdaftar sebagai Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengajukan permohonan banding/gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> dengan mengisi seluruh informasi yang diperlukan dan mengunggah surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung melalui sistem informasi <i>e-Tax Court</i>. c. Pemohon Banding/Gugatan akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui domisili elektronik. d. Tanggal yang tercantum dalam BPE merupakan tanggal surat banding atau surat gugatan diterima di Pengadilan Pajak e. Pengadilan Pajak melakukan verifikasi atas surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung yang disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. f. Berkas banding/gugatan yang telah diverifikasi akan mendapatkan nomor sengketa sebagai identitas sengketa pajak.

No.	Komponen	Uraian
		PENERIMAAN SURAT BANDING/GUGATAN MELALUI E-TAX COURT <pre>graph TD; 1[1. Pemohon Tergugat melakukan login di akun e-Tax Court pada laman https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/] --> 2[2. Pemohon Tergugat sebagai Pemohon Banding/Gugatan atau kasusnya mengajukan permohonan banding/gugatan melalui e-Tax Court dengan mengisi seluruh informasi yang diperlukan dan mengunggah surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung melalui sistem Informasi e-Tax Court]; 2 --> 3[3. BPE]; 3 --> 4[4. Pengadilan Pajak melakukan verifikasi atas surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung yang disampaikan melalui e-Tax Court]; 4 --> 5[5. 012345.99/2024/PP]; 5 --> 1;</pre> 1. Pemohon Tergugat melakukan login di akun e-Tax Court pada laman https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/ 2. Pemohon Tergugat sebagai Pemohon Banding/Gugatan atau kasusnya mengajukan permohonan banding/gugatan melalui e-Tax Court dengan mengisi seluruh informasi yang diperlukan dan mengunggah surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung melalui sistem Informasi e-Tax Court 3. BPE 4. Pengadilan Pajak melakukan verifikasi atas surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung yang disampaikan melalui e-Tax Court 5. 012345.99/2024/PP Berkas banding/gugatan yang telah diverifikasi akan mendapatkan nomor sengketa sebagai identitas sengketa pajak. Pemohon Banding/Gugatan akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui domisi elektronik. Tanggal yang tercantum dalam BPE merupakan tanggal surat banding atau surat gugatan diterima di Pengadilan Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	4 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima sesuai ketentuan berlaku.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk pelayanan	a. Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) adalah dokumen digital yang diterbitkan Pengadilan Pajak sebagai tanda terima pengajuan banding atau gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> . b. Nomor Sengketa Pajak Banding/Gugatan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 134 (untuk sambungan dalam negeri) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- 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. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-1/PP/2023 tentang Administrasi Sengketa Pajak dan Persidangan Secara Elektronik di Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sistem Informasi <i>e-Tax Court</i> b. Komputer c. Koneksi internet
3.	Kompetensi pelaksana	a. Mampu menguasai proses bisnis administrasi Banding dan Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i>. 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	a. 1 (satu) orang pegawai melakukan verifikasi atas surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung yang disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. b. 2 (dua) orang pejabat melakukan verifikasi atas surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen

No.	Komponen	Uraian
		pendukung yang disampaikan melalui e-Tax Court. c. 1 (satu) orang pejabat melakukan pemeriksaan dan validasi atas surat banding/gugatan beserta kelengkapan dokumen pendukung yang disampaikan melalui e-Tax Court.
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada prosedur Administrasi Banding atau Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 terjadi gangguan atau hambatan pada <i>e-Tax Court</i>, Pengadilan Pajak mengumumkan pada laman resmi Pengadilan Pajak. e. Dalam hal gangguan atau hambatan teknis pada <i>e-Tax Court</i> terjadi saat proses pengajuan banding atau gugatan, Pengajuan banding atau gugatan tersebut disampaikan melalui laman khusus yang disediakan oleh Pengadilan Pajak. f. Dalam hal gangguan atau hambatan teknis pada <i>e-Tax Court</i> berakhir, penyampaian banding atau gugatan yang telah dilakukan sebagaimana dimaksud pada huruf (e) disampaikan kembali melalui e-Tax Court. g. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen Pemohon Banding/Gugatan disimpan dalam media penyimpanan elektronik yang aman. b. Berkas Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya.

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu, Evaluasi Survei Pengguna Layanan.

3. Penerbitan Surat Tanda Terima Banding/Gugatan Melalui *e-Tax Court*
- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan adalah Pemohon Terdaftar yaitu Pemohon Banding/Gugatan yang telah memiliki akun sebagai pengguna <i>e-Tax Court</i>. b. Informasi mengenai tata cara dan panduan pengajuan banding/gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan pada menu <i>User Manual e-Tax Court</i> Pemohon Banding/Penggugat. c. Tata Cara Pengajuan Banding melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Banding diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Banding dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. d. Kelengkapan Administrasi Surat Banding melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i> dengan diunggah dalam bentuk dokumen elektronik dengan format Portable Document Format (PDF) dan .doc/.docx/.rtf. 2) Surat Banding ditandatangani dengan Tanda Tangan Manual atau Tanda Tangan Elektronik yang diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE). 3) Format PDF. dokumen banding:

No.	Komponen	Uraian
		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. 4) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang. 5) Format PDF. dokumen pendukung lain: a) Akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. d) Dokumen pendukung lainnya. e. Tata Cara Pengajuan Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Gugatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Gugatan dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. f. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan 1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i> dengan diunggah dalam bentuk dokumen elektronik dengan format Portable Document Format (PDF) dan .doc/.docx/.rtf. 2) Surat Gugatan ditandatangani dengan Tanda Tangan Manual atau Tanda Tangan Elektronik yang diterbitkan

No.	Komponen	Uraian
		oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE). 3) Format PDF. surat keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 4) Format PDF. dokumen pendukung lain: a) Akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. d) Dokumen pendukung lainnya.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Tanda Terima Banding/Gugatan ke akun <i>e-Tax Court</i> Pemohon Banding/Gugatan dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak. 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. PENERBITAN SURAT TANDA TERIMA BANDING/GUGATAN MELALUI E-TAX COURT <pre>graph LR; A[Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Tanda Terima Banding/Gugatan ke akun e-Tax Court Pemohon Banding/Gugatan dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak] --> B[Pemohon Banding/Gugatan menerima Tanda Terima Banding/Gugatan tersebut]; B --> C[Pemohon Banding/Gugatan 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];</pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima sesuai ketentuan berlaku.

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk pelayanan	Tanda Terima Banding/Gugatan di <i>e-Tax Court</i> .
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-1/PP/2023 tentang Administrasi Sengketa Pajak dan Persidangan Secara Elektronik di Pengadilan Pajak.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sistem Informasi <i>e-Tax Court</i> b. Komputer c. Koneksi internet
3.	Kompetensi pelaksana	a. Mampu menguasai proses bisnis administrasi Banding dan Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> . 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, UKI, dan Itjen.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Tanda Terima Banding/Gugatan di <i>e-Tax Court</i> . b. 2 (dua) orang pejabat memvalidasi konsep Tanda Terima Banding/Gugatan di <i>e-Tax Court</i> . c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Tanda Terima Banding/Gugatan di <i>e-Tax Court</i> .
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada prosedur Administrasi Banding atau Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> . 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 terjadi gangguan atau hambatan pada <i>e-Tax Court</i> , Pengadilan Pajak mengumumkan pada laman resmi Pengadilan Pajak. e. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP 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 media penyimpanan elektronik yang aman. b. Berkas Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu dan Evaluasi Survei Pengguna Layanan.

4. Penerbitan Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan Melalui *e-Tax Court*

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan adalah Pemohon Terdaftar yaitu Pemohon Banding/Gugatan yang telah memiliki akun sebagai pengguna <i>e-Tax Court</i>. b. Informasi mengenai tata cara dan panduan pengajuan banding/gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan pada menu <i>User Manual e-Tax Court</i> Pemohon Banding/Penggugat. c. Tata Cara Pengajuan Banding melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Banding diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Banding dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. d. Kelengkapan Administrasi Surat Banding melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i> dengan diunggah dalam bentuk dokumen elektronik dengan format Portable Document Format (PDF) dan .doc/.docx/.rtf. 2) Surat Banding ditandatangani dengan Tanda Tangan Manual atau Tanda Tangan Elektronik yang diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE). 3) Format PDF. dokumen banding:

No.	Komponen	Uraian
		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. 4) Bukti bayar 50% dari jumlah pajak yang terutang. 5) Format PDF. dokumen pendukung lain: a) Akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. d) Dokumen pendukung lainnya. e. Tata Cara Pengajuan Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> 1) Surat Gugatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia. 2) Surat Gugatan dan kelengkapan administrasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i>. 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 disampaikan melalui <i>e-Tax Court</i>. f. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan 1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak melalui <i>e-Tax Court</i> dengan diunggah dalam bentuk dokumen elektronik dengan format Portable Document Format (PDF) dan .doc/.docx/.rtf. 2) Surat Gugatan ditandatangani dengan Tanda Tangan Manual atau Tanda Tangan Elektronik yang diterbitkan

No.	Komponen	Uraian
		oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE). 3) Format PDF. surat keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 4) Format PDF. dokumen pendukung lain: a) Akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) Kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. d) Dokumen pendukung lainnya.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan ke akun <i>e-Tax Court</i> Terbanding/Tergugat dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak. b. Terbanding/Tergugat mengunggah Surat Uraian Banding/Tanggapan melalui sistem informasi <i>e-Tax Court</i> : 1) 3 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Uraian Banding; atau 2) 1 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Tanggapan. PENERBITAN PERMINTAAN SURAT URAIAN BANDING/ SURAT TANGGAPAN MELALUI E-TAX COURT <pre>graph LR; A[1. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan ke akun e-Tax Court Terbanding/Tergugat dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak] --> B[2. Terbanding/Tergugat menerima Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan]; B --> C[3. Terbanding/Tergugat mengunggah Surat Uraian Banding/Tanggapan melalui sistem informasi e-Tax Court];</pre> 1 Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan ke akun <i>e-Tax Court</i> Terbanding/Tergugat dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak 2 Terbanding/Tergugat menerima Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Tanggapan 3 Terbanding/Tergugat mengunggah Surat Uraian Banding/Tanggapan melalui sistem informasi <i>e-Tax Court</i>: a. 3 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Uraian Banding; atau b. 1 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Tanggapan

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari kerja sejak Surat Banding/Gugatan diterima sesuai ketentuan berlaku.
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	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- 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. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-1/PP/2023 tentang Administrasi Sengketa Pajak dan

No.	Komponen	Uraian
		Persidangan Secara Elektronik di Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sistem Informasi <i>e-Tax Court</i> b. Komputer c. Koneksi internet
3.	Kompetensi pelaksana	a. Mampu menguasai proses bisnis administrasi Banding dan Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> . 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	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST) di <i>e-Tax Court</i> . b. 2 (dua) orang pejabat memvalidasi konsep Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST) di <i>e-Tax Court</i> . c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST) di <i>e-Tax Court</i> .
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada prosedur Administrasi Banding atau Gugatan melalui <i>e-Tax Court</i> . 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 terjadi gangguan atau hambatan pada <i>e-Tax Court</i> , Pengadilan Pajak mengumumkan pada laman resmi Pengadilan Pajak. e. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen Banding/Gugatan disimpan dalam media penyimpanan elektronik yang aman. b. Berkas Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu, Evaluasi Survei Pengguna Layanan.

5. Pendaftaran Antrean Penerimaan Banding/Gugatan

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

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

No.	Komponen	Uraian
		yang mengkonfirmasi bahwa email telah diterima. f. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengecek pengumuman daftar antrean pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman PENDAFTARAN ANTREAN PENERIMAAN BANDING/GUGATAN  The infographic titled "PENDAFTARAN ANTREAN PENERIMAAN BANDING/GUGATAN" outlines a five-step process: UNDUH FORMULIR: Unduh Formulir di https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir. KIRIM E-MAIL PENDAFTARAN ANTREAN: Isi formulir secara lengkap dan benar, kemudian kirimkan melalui surel (e-mail) ke alamat loketa_bandinggugatan@kemenkeu.go.id. - Subjek dan isi surel sesuai ketentuan - Formulir dikirimkan 2 hari kerja sebelum kedatangan PENGUMUMAN ANTREAN: Cek Daftar Antrean di https://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman 1 hari kerja sebelum rencana kedatangan. ADA DI DAFTAR ANTREAN: Cetak 2 Rangkap Tanda Terima Surat untuk dibawa ke loket layanan dan membawa tanggapan layar (screenshot) pengumuman antrean online untuk ditunjukkan kepada petugas. TIDAK ADA DI DAFTAR ANTREAN: Mengajukan banding/gugatan melalui E-TaxC atau kirim melalui pos/ekspedisi terasertifikasi atau mendaftar kembali di hari berikutnya.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja setelah pengajuan antrean online akan mendapatkan email dan tertera pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman menu Pengumuman.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	a. Balasan email. b. Pengumuman Daftar Antrean melalui laman https://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp : +6281310004134 c. Email : kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website : menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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 SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding dan Gugatan. f. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-1/SP/2024 tanggal 26 Maret 2024 tentang Prosedur Layanan Administrasi Secara Tatap Muka di Tempat Pelayanan Terpadu Pengadilan Pajak. g. Panduan Antrean Online pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Loker Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) b. Formulir tanda terima penyerahan dokumen c. Daftar Isian Banding/Gugatan d. Komputer e. Koneksi internet.
3.	Kompetensi pelaksana	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	2 (dua) orang pegawai melakukan verifikasi email pendaftaran.
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Penerimaan berkas pada loket.

No.	Komponen	Uraian
		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, SetPP 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 Survei Kepuasan Pengguna Layanan.

6. Penerimaan Surat Banding/Gugatan 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	a. Tata Cara Pengajuan Banding 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. b. Kelengkapan Administrasi Surat Banding 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen banding (2 rangkap): 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): 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. c. Tata Cara Pengajuan Gugatan 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. d. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan 1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen gugatan (2 rangkap): Surat Keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 3) Dokumen pendukung lain (1 rangkap): 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. 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). 5) Daftar isian surat gugatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengirim surat banding/gugatan dengan cara datang langsung ke loket atau melalui pos tercatat. b. Dalam hal Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya datang langsung ke Locket, Petugas Locket melakukan hal sebagai berikut: 1) Petugas Locket menanyakan data identitas pihak Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya saat menyampaikan dokumen sengketa. 2) Petugas Locket melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sengketa a) Dalam hal dokumen yang diserahkan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka Petugas Locket akan menerima berkas, memberikan tanda tangan pada formulir daftar penyerahan dokumen dan memberi cap penerimaan surat yang berisi tanggal, nama penerima sesuai dengan waktu penerimaan dokumen sengketa dan memberi cap pada halaman pertama Surat Banding dan/atau Gugatan. b) Dalam hal dokumen yang diserahkan terdapat kekurangan, maka Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya dapat melengkapi terlebih dahulu atau menyampaikan kekurangan dokumen tersebut melalui pos/ekspedisi tercatat dan sejenisnya disertai surat pengantar atas kekurangan dokumen tersebut.

		c. Dalam hal Pemohon Banding/Gugatan atau kuasanya mengirimkan melalui pos tercatat, Petugas loket akan memberi cap penerimaan surat yang berisi tanggal, nama penerima, tanggal diposkan sesuai dengan waktu penerimaan dokumen sengketa dan memberi cap pada halaman pertama Surat Banding dan/atau Gugatan. MEKANISME PENERIMAAN SURAT BANDING/GUGATAN LANGSUNG KE LOKET PENGADILAN PAJAK MEKANISME PENERIMAAN SURAT BANDING/GUGATAN LANGSUNG MELALUI POS/EKSPEDISI TERCATAT
3.	Jangka waktu pelayanan	5 menit/ berkas sejak Surat Banding/Gugatan diterima sesuai ketentuan yang berlaku
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Stempel pada Dokumen
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id

		b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id
--	--	---

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 SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding dan Gugatan. f. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-1/SP/2024 tanggal 26 Maret 2024 tentang Prosedur Layanan Administrasi Secara Tatap Muka di Tempat Pelayanan Terpadu Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Loker TPT b. Alat tulis kantor, c. komputer, d. printer, e. koneksi internet, f. meja, g. kursi, h. ruang tunggu, i. toilet umum, j. halaman parkir.
3.	Kompetensi pelaksana	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

No.	Komponen	Uraian
		Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang pegawai bertugas sebagai petugas loket TPT untuk menerima surat banding/gugatan yang disampaikan melalui TPT.
6.	Jaminan pelayanan	- SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Kelengkapan Administrasi Banding atau Gugatan. - SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. - 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. - Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Dokumen Pemohon Banding/Gugatan disimpan dalam ruang berkas yang aman. - Berkas Banding/Gugatan terjamin kerahasiaannya. - Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT. - Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT. - Gedung TPT merupakan bangunan permanen.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu, Evaluasi Survey Pengguna Layanan

7. Penerbitan Surat Tanda Terima Banding/Gugatan

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Tata Cara Pengajuan Banding 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. b. Kelengkapan Administrasi Surat Banding 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen banding (2 rangkap): 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): 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.

No.	Komponen	Uraian
		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. c. Tata Cara Pengajuan Gugatan 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. d. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan 1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen gugatan (2 rangkap): Surat Keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 3) Dokumen pendukung lain (1 rangkap): a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta

No.	Komponen	Uraian
		integritas yang telah dimeteraikan kemudian. b) Asli surat kuasa bermeterai apabila dikuasakan. c) FC kartu kuasa hukum apabila dikuasakan kepada kuasa hukum. 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). 5) Daftar isian surat gugatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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. 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. PENERBITAN SURAT TANDA TERIMA SURAT BANDING/GUGATAN 1. Sekretariat Pengadilan Pajak mengirimkan Tanda Terima Banding/Gugatan ke alamat Pemohon Banding/Gugatan dalam jangka waktu kurang lebih 14 hari kalender sejak surat Banding/Gugatan diterima secara lengkap 2. Pemohon Banding/Gugatan menerima Tanda Terima Banding/Gugatan tersebut 3. Pemohon Banding/Gugatan 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
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.
5.	Produk pelayanan	Surat Tanda Terima Banding/Gugatan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id

No.	Komponen	Uraian
		d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- 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 SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding dan Gugatan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Alat tulis kantor, b. komputer, c. printer, d. kertas, e. alat komunikasi, f. sistem informasi Pengadilan Pajak, g. meja, h. kursi, i. koneksi internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Mampu menguasai proses bisnis Administrasi Surat Banding dan/atau Gugatan. b. Mampu mengoperasikan kompute c. Mampu menggunakan aplikasi sistem informasi Pengadilan Pajak.

No.	Komponen	Uraian
		d. Mampu menggunakan aplikasi Satu Kemenkeu. e. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik.
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	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Tanda Terima Banding/Gugatan b. 2 (dua) orang pejabat memvalidasi konsep Tanda Terima Banding/Gugatan c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Tanda Terima Banding/Gugatan
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, SetPP 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. 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.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu

8. Penerbitan Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan
- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Tata Cara Pengajuan Banding 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. b. Kelengkapan Administrasi Surat Banding 1) Surat Banding diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen banding (2 rangkap): 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): a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat banding, surat keberatan, surat kuasa khusus, dan pakta

No.	Komponen	Uraian
		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. c. Tata Cara Pengajuan Gugatan 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. d. Kelengkapan Administrasi Surat Gugatan 1) Surat Gugatan diajukan ke Pengadilan Pajak terdiri dari 2 rangkap (1 asli dan 1 fotokopi). 2) Fotocopy dokumen gugatan (2 rangkap): Surat Keputusan atau surat lainnya yang digugat, STP untuk gugatan yang terkait STP, pelaksanaan penagihan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. 3) Dokumen pendukung lain (1 rangkap): a) FC akta pendirian dan perubahan yang mencantumkan pengurus yang menandatangani surat gugatan, surat keberatan, surat

No.	Komponen	Uraian
		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. 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). 5) Daftar isian surat gugatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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: 1) 3 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Uraian Banding; atau 2) 1 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Tanggapan. PENERBITAN PERMINTAAN SURAT URAIAN BANDING/SURAT TANGGAPAN <pre>graph LR; A[1. Sekretariat Pengadilan Pajak akan mengirim Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Gugatan ke Alamat Terbanding dalam jangka waktu kurang lebih 14 hari kalender sejak surat banding/gugatan diterima secara lengkap.] --> B[2. Terbanding/Tergugat membuat Surat Uraian Banding/Tanggapan]; B --> C[3. Terbanding/Tergugat menyerahkan Surat Uraian Banding/Tanggapan ke SetPP dalam jangka waktu: a. 3 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Uraian Banding; atau b. 1 bulan sejak tanggal dikirim permintaan Surat Tanggapan];</pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	Estimasi 14 hari kalender sejak Surat Permohonan Banding/Gugatan diterima secara lengkap oleh Sekretariat Pengadilan Pajak.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)

No.	Komponen	Uraian
		2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada pada situs Web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

- 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 SE-002/PP/2015 tentang Kelengkapan Administrasi Banding dan Gugatan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Alat tulis kantor, b. komputer, c. printer, d. kertas, e. alat komunikasi, f. sistem informasi Pengadilan Pajak, g. meja, h. kursi, i. koneksi internet.

No.	Komponen	Uraian
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. e. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik.
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	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST) b. 2 (dua) orang pejabat memvalidasi konsep Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST) c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Surat Permintaan Surat Uraian Banding/Surat Tanggapan (SUB/ST)
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, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen 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

No.	Komponen	Uraian
		e. Gedung merupakan bangunan permanen
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu

9. 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	1. Pengguna layanan adalah: a. Pemohon PK atau kuasanya, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak atau Wajib Pajak yang akan menyampaikan permohonan PK b. Termohon PK atau kuasanya, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak atau Wajib Pajak yang akan menyampaikan KMPK 2. Pendaftaran Antrian dilakukan melalui surat elektronik (surel) dan sesuai panduan antrean online, dengan melampirkan formulir tanda terima permohonan PK/KMPK a. Panduan Antrean Online terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/ pada menu klik satu informasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya: a. mengunduh formulir tanda terima permohonan PK/KMPK pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/ publikasi peraturan bagian unduh formulir. b. mengirimkan surel pendaftaran ke loket_cpk@kemenkeu.go.id sesuai format yang telah diatur dalam Panduan Antrean Online dengan melampirkan formulir yang telah diisi lengkap. 2. Pengadilan Pajak menerima dan merespon surel pendaftaran dari Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya 3. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya mendapatkan balasan surel yang mengkonfirmasi bahwa surel pendaftaran telah diterima 4. Pengadilan Pajak menyampaikan pengumuman berupa daftar nama Pemohon PK atau Termohon PK sesuai

No.	Komponen	Uraian
		tanggal yang ditentukan, untuk menyampaikan PK atau KMPK 5. Pemohon Peninjauan Kembali atau kuasanya mengecek pengumuman daftar antrean pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/ PENDAFTARAN ANTREAN PERMOHONAN PENINJAUAN KEMBALI DAN KONTRA MEMORI PENINJAUAN KEMBALI The flowchart illustrates the process for applying for a review of a tax assessment. It begins with the applicant downloading the form. Next, they submit the form along with a surety. The process then moves to the queue registration stage, followed by a confirmation of the queue. Finally, the tax authority provides a response to the applicant. 1. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK atau kuasanya mengunduh formulir tanda terima PK/KMPK pada website setpp.kemenkeu.go.id, kemudian isi formulir tanda terima dengan data yang benar 2. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya mengirimkan surel pendaftaran ke lokete_pk@kemenkeu.go.id sesuai format yang telah diatur dalam Panduan Antrean Online, paling lambat 2 hari kerja sebelum kedatangan dengan melampirkan tanda terima PK/KMPK yang telah diisi 3. Pemohon PK/kuasanya atau Termohon PK/kuasanya mendapatkan balasan surel dari Pengaduan Pajak yang mengkonfirmasi bahwa email telah diterima 4. Admin menykopikan daftar antrian online berdasarkan email pendaftaran yang diterima 5. Informasi jadwal kedatangan diumumkan pada website setpp.kemenkeu.go.id satu hari kerja sebelum jadwal kedatangan PENGUMUMAN ANTREAN DAFTAR ANTREAN BALASAN SUREL PEMOHON PK ATAU TERMOHON PK MENGIRIMKAN SUREL PENDAFTARAN UNDUH FORMULIR
3.	Jangka waktu pelayanan	Daftar antrean diumumkan 1 hari kerja sebelum jadwal kedatangan
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	1. Balasan surel 2. Pengumuman Daftar Antrean melalui laman https://setpp.kemenkeu.go.id/ publikasi pengumuman.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Lementierian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755); 3. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; 4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak; 6. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 7. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-2/PP/2024 tentang Waktu Operasional Layanan Administrasi Sengketa Pajak dan Peninjauan Kembali di Tempat Pelayanan Terpadu Pengadilan Pajak; 8. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2024 tentang Prosedur Layanan Administrasi Secara Tatap Muka Di Tempat Terpadu Pengadilan Pajak; 9. Panduan Antrean Online melalui laman https://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Loker Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) 2. Formulir tanda terima permohonan PK/KMPK 3. Komputer 4. Koneksi internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; 2. Memiliki keterampilan komunikasi tertulis yang baik (<i>writing skill</i>); 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi Satu Kemenkeu.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Peninjauan Kembali III, Kepala Bagian Administrasi Peninjauan Kembali dan Dokumentasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	1. 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. 2. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Verifikasi dan Penerimaan Berkas PK. 3. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. 4. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP 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	1. Dialog Kinerja Individu 2. Evaluasi pengelolaan antrian online diikuti dengan komitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi dan selalu meningkatkan kinerja pelayanan

10. 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	1. Pengguna layanan adalah Pemohon PK atau kuasanya, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak atau Wajib Pajak yang menyampaikan permohonan PK 2. Kelengkapan/dokumen yang harus disampaikan Pemohon PK: a. Akta permohonan PK yang ditandatangani oleh Pemohon, Ahli Waris, atau Kuasa Hukum yang ditunjuk secara khusus b. Asli Surat Memori Peninjauan Kembali dalam 2 (dua) rangkap c. Bukti Setoran Biaya Perkara, d. Softcopy Memori Peninjauan Kembali dalam format .rtf (Rich Text Format), e. Fotokopi Putusan Pengadilan Pajak yang diajukan Peninjauan Kembali f. Melampirkan dokumen pribadi/data diri <u>Pemohon</u> dengan ketentuan sebagai berikut: a) Fotokopi KTP/paspor dan: (a) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Badan)</i>, (b) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator <i>(dalam hal Wajib Pajak Badan sedang dalam proses likuidasi)</i>; (c) Fotokopi Kartu NPWP <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi)</i>; atau Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang <i>(dalam hal Wajib Pajak Orang Pribadi diwakili ahli waris)</i>; atau b) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabat dan Fotokopi kartu identitas pegawai <i>(dalam hal PK diajukan oleh pejabat yang menerbitkan</i>

No.	Komponen	Uraian
		<i>keputusan yang menyebabkan sengketa pajak).</i> c) Apabila Permohonan PK dikuasakan, <u>Pemohon wajib menyampaikan asli kuasa khusus dengan melampirkan:</u> a) Fotokopi Kartu IKH/Kartu Izin Beracara (<i>dalam hal dikuasakan kepada kuasa hukum</i>); atau b) Bukti potong PPh Pasal 21/Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan (<i>dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai Wajib Pajak Badan</i>); atau d) Fotokopi surat keputusan pengangkatan pejabat (<i>dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai/pengacara negara yang ditunjuk oleh pejabat yang menerbitkan keputusan yang menyebabkan sengketa pajak</i>). g. Berdasarkan alasan permohonan PK, Pemohon wajib melampirkan: a) Fotokopi Putusan Hakim Pengadilan Pidana yang berkekuatan hukum tetap (<i>dalam hal PK diajukan berdasarkan Pasal 91 huruf a Undang Undang Nomor 14 Tahun 2002</i>); atau b) Asli surat pernyataan menemukan bukti baru yang dinyatakan di atas meterai cukup disertai dokumen atas bukti baru tersebut dengan dibubuhi pemeteraian kemudian (<i>dalam hal PK diajukan berdasarkan Pasal 91 huruf b Undang Undang Nomor 14 Tahun 2002</i>), dan/atau c) Fotokopi Pemberitahuan Putusan Pengadilan Pajak (<i>dalam hal PK diajukan berdasarkan Pasal 91 huruf c, huruf d, dan huruf e Undang Undang Nomor 14 Tahun 2002</i>).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon PK atau kuasanya datang langsung ke Loker Peninjauan Kembali 2. Petugas menanyakan data identitas Pemohon PK atau kuasanya

No.	Komponen	Uraian
		3. Pemohon PK atau kuasanya menyampaikan data identitas atau surat kuasa menyampaikan permohonan PK 4. Petugas melakukan verifikasi dan: - menyampaikan tanda terima Pemohon PK atau kuasanya apabila berkas Permohonan Peninjauan Kembali (Permohonan PK) dinyatakan lengkap dan meminta Pemohon PK untuk melengkapi surel korespondensi - mengembalikan seluruh berkas Permohonan PK kepada Pemohon PK atau kuasanya dalam hal berkas Permohonan PK belum lengkap 5. Pemohon PK: - Menerima tanda terima permohonan PK dan melengkapi melengkapi surel korespondensi apabila berkas Permohonan PK dinyatakan lengkap - Menerima Kembali permohonan PK apabila berkas Permohonan PK belum lengkap. Kekurangan atas dokumen permohonan PK dapat dilengkapi dan disampaikan kembali. VERIFIKASI DAN/ATAU PENERIMAAN PERMOHONAN PENINJAUAN KEMBALI <pre> graph LR A[Pemohon PK] -- 1. Petugas menyerahkan tanda terima kepada Pemohon PK atau kuasanya untuk melengkapi surel korespondensi --> B[Pemohon PK atau kuasanya datang langsung ke Loket Peninjauan Kembali] B -- 2. Petugas menanyakan data identitas Pemohon PK atau kuasanya --> C[Pemohon PK atau kuasanya menyerahkan data identitas dan atau surat kuasa menyampaikan permohonan PK] C -- 3. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian data permohonan PK --> D{ } D -- "Permohonan PK lengkap" --> E[Pemohon PK atau kuasanya menyerahkan permohonan PK] E -- 4. Petugas menyerahkan tanda terima kepada Pemohon PK atau kuasanya --> F[Pemohon PK atau kuasanya melengkapi surel korespondensi] F -- 5. Petugas mengembalikan berkas kepada Pemohon PK atau kuasanya --> G[Pemohon PK atau kuasanya menyerahkan permohonan PK] D -- "Permohonan PK tidak lengkap" --> H[Pemohon PK atau kuasanya melengkapi dokumen] H --> B </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	10 menit kerja/berkas
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	<u>Stempel</u> Tanda Terima Penyerahan Permohonan PK <u>atau</u> - Checklist Kelengkapan Berkas

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Lementierian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755); 3. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; 4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak; 6. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi

No.	Komponen	Uraian
		Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 7. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-2/PP/2024 tentang Waktu Operasional Layanan Administrasi Sengketa Pajak dan Peninjauan Kembali di Tempat Pelayanan Terpadu Pengadilan Pajak; 8. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2024 tentang Prosedur Layanan Administrasi Secara Tatap Muka Di Tempat Terpadu Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Loket TPT, Alat tulis kantor, komputer, alat komunikasi, koneksi internet, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; 2. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Peninjauan Kembali I, II, dan III, Kepala Bagian Administrasi Peninjauan Kembali dan Dokumentasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	17 (tujuh belas) orang pegawai dengan pengaturan: 4 (empat) orang pegawai per hari dibagi menjadi 2 shift, bertugas sebagai petugas loket TPT untuk melakukan verifikasi dan atau penerimaan surat Permohonan PK.
6.	Jaminan pelayanan	1. 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. 2. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Verifikasi Berkas Permohonan Peninjauan Kembali dan Kontra Memori Peninjauan Kembali. 3. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.

No.	Komponen	Uraian
		4. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihak. 2. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang aman. 3. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT. 4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT. 5. Gedung TPT merupakan bangunan permanen.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dialog Kinerja Individu. 2. Evaluasi pelaksanaan layanan Penerimaan PK dengan komitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi dan selalu meningkatkan kinerja pelayanan

11. 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	1. Pengguna layanan adalah Termohon PK atau kuasanya, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak atau Wajib Pajak yang menyampaikan Kontra Memori PK 2. Kelengkapan/dokumen yang harus disampaikan: a. Asli Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK) dalam 2 (dua) rangkap b. Softcopy KMPK dalam format.rtf (Rich Text Format) c. Melampirkan dokumen pribadi/data diri Termohon dengan ketentuan sebagai berikut: a) Fotokopi KTP/paspor dan: (a) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Badan)</i>, (b) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator <i>(dalam hal Wajib Pajak Badan sedang dalam proses likuidasi)</i>; (c) Fotokopi Kartu NPWP <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi)</i>; atau Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang <i>(dalam hal Wajib Pajak Orang Pribadi diwakili ahli waris)</i>; atau b) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabat dan Fotokopi kartu identitas pegawai <i>(dalam hal PK diajukan oleh pejabat yang menerbitkan keputusan yang menyebabkan sengketa pajak)</i>. c) Apabila penyampaian KMPK dikuasakan, <u>Termohon wajib menyampaikan asli Surat Kuasa Khusus dengan melampiri:</u> (a) Fotokopi Kartu Izin Kuasa Hukum/Kartu Izin Beracara

No.	Komponen	Uraian
		<i>(dalam hal dikuasakan kepada kuasa hukum); atau</i> (b) Bukti potong PPh Pasal 21/Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan <i>(dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai Wajib Pajak Badan); atau</i> (c) Fotokopi surat keputusan pengangkatan pejabat <i>(dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai/pengacara negara yang ditunjuk oleh pejabat yang menerbitkan keputusan yang menyebabkan sengketa pajak).</i>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Termohon PK atau kuasanya datang langsung ke Loker Peninjauan Kembali 2. Petugas menanyakan data identitas Termohon PK atau kuasanya 3. Termohon PK atau kuasanya menyampaikan data identitas dan atau surat kuasa menyampaikan KMPK 4. Petugas melakukan verifikasi dan: a. menyampaikan tanda terima kepada Termohon PK atau kuasanya apabila berkas KMPK dinyatakan lengkap dan meminta Termohon PK atau kuasanya untuk melengkapi surel korespondensi b. mengembalikan kepada seluruh berkas KMPK kepada Termohon PK atau kuasanya dalam hal berkas KMPK belum lengkap 5. Termohon PK: b. Menerima tanda terima KMPK dan melengkapi melengkapi surel korespondensi apabila berkas KMPK dinyatakan lengkap b. Menerima Kembali KMPK apabila berkas KMPK belum lengkap. Kekurangan dokumen KMPK dapat dilengkapi dan disampaikan kembali.

No.	Komponen	Uraian
		VERIFIKASI DAN/ATAU PENERIMAAN KONTRA MEMORI PENINJAUAN KEMBALI (KMPK) 1. Petugas menyampaikan tanda terima kepada Termohon PK atau kuasanya 2. Petugas menerima Termohon PK atau kuasanya untuk melengkapi surat korrespondensi 1. Termohon PK atau kuasanya datang langsung ke Loket Peninjauan Kembali 2. Petugas menanyakan data identitas Termohon PK atau Kuasanya 1. Termohon PK atau kuasanya menyerahkan data identitas dan atau surat kuasa menyerahkan permohonan PK 2. Petugas menyerahkan data identitas permohonan PK atau Kuasanya 1. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian data Kontrol Memori PK 2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian data Kontrol Memori PK Kontrol Memori PK lengkap Kontrol Memori PK tidak lengkap
3.	Jangka waktu pelayanan	10 menit kerja/berkas
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	a. <u>Stempel</u> Tanda Terima Penyerahan KMPK atau b. <u>Checklist</u> Kelengkapan Berkas
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Lementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

No.	Komponen	Uraian
		Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755); 3. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; 4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak; 6. Keputusan Ketua Pengadilan Pajak Nomor KEP-01/PP/2020 tentang Syarat-Syarat Kelengkapan Administrasi Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 7. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-2/PP/2024 tentang Waktu Operasional Layanan Administrasi Sengketa Pajak dan Peninjauan Kembali di Tempat Pelayanan Terpadu Pengadilan Pajak; 8. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2024 tentang Prosedur Layanan Administrasi Secara Tatap Muka Di Tempat Terpadu Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Loket TPT, Alat tulis kantor, komputer, alat komunikasi, koneksi internet, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, termometer.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; 2. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Peninjauan Kembali I, II, dan III, Kepala Bagian Administrasi Peninjauan Kembali dan Dokumentasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	17 (tujuh belas) orang pegawai dengan pengaturan: 4 (empat) orang pegawai per hari dibagi menjadi 2 shift, bertugas sebagai

No.	Komponen	Uraian
		petugas loket TPT untuk melakukan verifikasi dan/atau penerimaan KMPK.
6.	Jaminan pelayanan	1. 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. 2. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Verifikasi Berkas Permohonan Peninjauan Kembali dan Kontra Memori Peninjauan Kembali. 3. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. 4. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihak 2. Dokumen KMPK disimpan dalam ruang berkas yang aman 3. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT 4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT 5. Gedung TPT merupakan bangunan permanen.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dialog Kinerja Individu. 2. Evaluasi pelaksanaan layanan verifikasi dan/atau Penerimaan KMPK dengan komitmen untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil evaluasi dan selalu meningkatkan kinerja pelayanan

12. 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	1. Pengguna layanan adalah Termohon PK atau kuasanya, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak atau Wajib Pajak yang akan menyampaikan KMPK. 2. Kelengkapan/dokumen yang telah disampaikan oleh Pemohon PK: a. Akta permohonan PK yang ditandatangani oleh Pemohon, Ahli Waris, atau Kuasa Hukum yang ditunjuk secara khusus b. Asli Surat Memori Peninjauan Kembali dalam 2 (dua) rangkap c. Bukti Setoran Biaya Perkara, d. Softcopy Memori Peninjauan Kembali dalam format.rtf (Rich Text Format), e. Fotokopi Putusan Pengadilan Pajak yang diajukan Peninjauan Kembali f. Melampirkan dokumen pribadi/data diri Termohon dengan ketentuan sebagai berikut: a) Fotokopi KTP/paspor dan: a) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Badan)</i>, b) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator <i>(dalam hal Wajib Pajak Badan sedang dalam proses likuidasi)</i>; c) Fotokopi Kartu NPWP <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi)</i>; atau Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang <i>(dalam hal Wajib Pajak Orang Pribadi diwakili ahli waris)</i>; atau b) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabat dan Fotokopi kartu identitas pegawai <i>(dalam hal PK diajukan oleh pejabat yang menerbitkan</i>

No.	Komponen	Uraian
		<i>keputusan yang menyebabkan sengketa pajak).</i> c) Apabila Permohonan PK dikuasakan, Pemohon wajib menyampaikan Asli Surat Kuasa Khusus dengan melampirkan: a) Fotokopi Kartu IKH/Kartu Izin Beracara (<i>dalam hal dikuasakan kepada kuasa hukum</i>); atau b) Bukti potong PPh Pasal 21/Surat Keterangan sebagai Pegawai Perusahaan (<i>dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai Wajib Pajak Badan</i>); atau c) Fotokopi surat keputusan pengangkatan pejabat (<i>dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai/pengacara negara yang ditunjuk oleh pejabat yang menerbitkan keputusan yang menyebabkan sengketa pajak</i>). g. Berdasarkan alasan permohonan PK, Pemohon wajib melampirkan: a) Fotokopi Putusan Hakim Pengadilan Pidana yang berkekuatan hukum tetap (<i>dalam hal PK diajukan berdasarkan Pasal 91 huruf a Undang Undang Nomor 14 Tahun 2002</i>); atau b) Asli surat pernyataan menemukan bukti baru yang dinyatakan di atas meterai cukup disertai dokumen atas bukti baru tersebut dengan dibubuhi pemeteraian kemudian (<i>dalam hal PK diajukan berdasarkan Pasal 91 huruf b Undang Undang Nomor 14 Tahun 2002</i>), dan/atau c) Fotokopi Pemberitahuan Putusan Pengadilan Pajak (<i>dalam hal PK diajukan berdasarkan Pasal 91 huruf c, huruf d, dan huruf e Undang Undang Nomor 14 Tahun 2002</i>).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengadilan Pajak melakukan administrasi permohonan PK, menerbitkan dan menyampaikan Surat P2MPK dan salinan Permohonan PK

No.	Komponen	Uraian
		kepada Termohon PK melalui pos tercatat dalam jangka waktu 14 hari. 2. Termohon PK menerima Surat P2MPK dan salinan Permohonan PK, selanjutnya dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal cap pos pengiriman atau dalam hal diterima secara langsung adalah pada saat salinan permohonan diterima berdasarkan Surat P2MPK dan Permohonan PK, kemudian menyampaikan KMPK ke Pengadilan Pajak PENERBITAN SURAT PEMBERITAHUAN PERMOHONAN PENINJAUAN KEMBALI DAN PENYERAHAN MEMORI PENINJAUAN KEMBALI (P2MPK)  1 Berkas permohonan PK dan syarat-syarat yang telah dilengkapi 2 Pengadilan Pajak mengadministrasikan, menerbitkan, dan menyampaikan P2MPK 3 Termohon PK menerima P2MPK sebagai dasar menyusun dan menyampaikan KMPK
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.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Permohonan Peninjauan Kembali dan Pengiriman Memori Peninjauan Kembali (P2MPK)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Lementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id

No.	Komponen	Uraian
		Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755); 3. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak; 4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak; 6. 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	1. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; 2. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK; 3. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Peninjauan Kembali I, II, dan III, Kepala Bagian Administrasi Peninjauan Kembali dan Dokumentasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Surat P2MPK

No.	Komponen	Uraian
		b. 2 (dua) orang pejabat memeriksa konsep Surat P2MPK c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Surat P2MPK
6.	Jaminan pelayanan	1. 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. 2. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Penerbitan Surat Pemberitahuan Permohonan Peninjauan Kembali dan Pengiriman Memori Peninjauan Kembali (P2MPK). 3. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. 4. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para pihak 2. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang aman 3. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TPT 4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT 5. Gedung TPT merupakan bangunan permanen.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu.

13. 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	1. Pengguna layanan adalah Pemohon PK atau kuasanya, yaitu Pejabat Yang Menerbitkan Keputusan Yang Menyebabkan Sengketa Pajak atau Wajib Pajak. 2. Kelengkapan/dokumen yang telah disampaikan oleh Termohon PK: a. Asli Kontra Memori Peninjauan Kembali (KMPK) dalam 2 (dua) rangkap b. Softcopy KMPK dalam format .rtf (Rich Text Format) c. Melampirkan dokumen pribadi/data diri Termohon dengan ketentuan sebagai berikut: a) Fotokopi KTP/paspor dan: (a) Fotokopi Akta Perusahaan Perubahan Susunan Kepengurusan yang terakhir <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Badan)</i>, (b) Fotokopi Penetapan Pengadilan sebagai kurator <i>(dalam hal Wajib Pajak Badan sedang dalam proses likuidasi)</i>; (c) Fotokopi Kartu NPWP <i>(dalam hal PK diajukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi)</i>; atau Surat Keterangan Ahli Waris dari Pejabat yang berwenang <i>(dalam hal Wajib Pajak Orang Pribadi diwakili ahli waris)</i> b) Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Pejabat dan Fotokopi kartu identitas pegawai <i>(dalam hal PK diajukan oleh pejabat yang menerbitkan keputusan yang menyebabkan sengketa pajak)</i>. c) Apabila penyampaian KMPK dikuasakan, Termohon wajib menyampaikan Asli Surat Kuasa Khusus dengan melampirkan: (a) Fotokopi Kartu Izin Kuasa Hukum/Kartu Izin Beracara <i>(dalam hal dikuasakan kepada kuasa hukum)</i>; atau (b) <i>Bukti potong PPh Pasal 21/Surat Keterangan sebagai</i>

No.	Komponen	Uraian
		Pegawai Perusahaan (<i>dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai Wajib Pajak Badan</i>); atau (c) <i>Fotokopi surat keputusan pengangkatan pejabat (dalam hal PK dikuasakan kepada pegawai/pengacara negara yang ditunjuk oleh pejabat yang menerbitkan keputusan yang menyebabkan sengketa pajak).</i>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengadilan Pajak melakukan administrasi KMPK, menerbitkan dan menyampaikan Surat P2KMPK dan salinan KMPK kepada Pemohon PK melalui pos tercatat. 2. Pemohon PK menerima Surat P2KMPK dan salinan KMPK selanjutnya menunggu proses penanganan PK 3. Dalam hal Termohon PK tidak menyampaikan KMPK, maka berkas permohonan PK tetap akan diproses dan disampaikan ke Mahkamah Agung dengan surat Keterangan Tanpa Kontra Memori PK PENERBITAN SURAT PEMBERITAHUAN DAN PENYERAHAN KONTRA MEMORI PENINJAUAN KEMBALI (P2KMPK)  The flowchart illustrates the process of issuing and handing over the P2KMPK (Surat Pemberitahuan Dan Penyerahan Kontra Memori Peninjauan Kembali). It consists of three steps: 1. Submission of KMPK files and required documents. 2. Processing by the Tax Court, including issuing and handing over the P2KMPK. 3. Receipt of the P2KMPK by the applicant.
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.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Dan Penyerahan Kontra Memori Peninjauan Kembali (P2KMPK)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id

No.	Komponen	Uraian
		d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Lementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4755); 3. Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2003 tentang Sekretariat Pengadilan Pajak. 4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak 6. 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	1. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali;

No.	Komponen	Uraian
		2. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK; 3. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Peninjauan Kembali I, II, dan III, Kepala Bagian Administrasi Peninjauan Kembali dan Dokumentasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Surat P2KMPK b. 2 (dua) orang pejabat memeriksa konsep Surat P2KMPK c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Surat P2KMPK
6.	Jaminan pelayanan	1. 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. 2. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Pemberitahuan dan Pengiriman Kontra Memori Peninjauan Kembali (P2KMPK). 3. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. 4. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data dukung yang disampaikan para piha 2. Dokumen permohonan PK disimpan dalam ruang berkas yang aman 3. Tersedia alat pemadam kebakaran di Gedung TP 4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Gedung TPT. 5. Gedung TPT merupakan bangunan permanen.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu.

14. 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	1. Pengguna layanan adalah Pemohon PK dan Termohon PK (para pihak berperkara), di tingkat Peninjauan Kembali; 2. Kelengkapan dokumen berupa salinan Putusan dan Bundel A yang telah disampaikan oleh Mahkamah Agung dan diterima oleh Pengadilan Pajak; 3. Pemberitahuan Permohonan Peninjauan Kembali dan Pengiriman Memori Peninjauan Kembali (P2MPK).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Setelah diputus, Mahkamah Agung menyampaikan Salinan Putusan PK ke Pengadilan Pajak. 2. Setelah menerima Salinan Putusan PK, Pengadilan Pajak melakukan pengadministrasian dan menerbitkan Surat Pemberitahuan dan Pengiriman Salinan Putusan Mahkamah Agung RI (PPMA). 3. Pengadilan Pajak menyampaikan Surat PPMA dan Salinan Putusan PK yang dilegalisir oleh Panitera/Wakil Panitera kepada Pemohon PK dan Termohon PK. 4. Pemohon dan Termohon PK menerima Surat PPMA dan Salinan Putusan PK. PENYAMPAIAN SALINAN PUTUSAN ATAS PERMOHONAN PENINJAUAN KEMBALI <pre> graph LR 1[Perkara PK diperiksa dan diputus di MA dan disampaikan ke Pengadilan Pajak] --> 2[Pengadilan Pajak melakukan proses administrasi pengiriman Salinan Putusan PK dan menyampainya kepada Pemohon PK dan Termohon PK] 2 --> 3a[Pemohon PK menerima salinan Putusan PK] 2 --> 3b[Termohon PK menerima salinan Putusan PK] </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	Estimasi 30 hari sejak Salinan Putusan Peninjauan Kembali oleh Sekretariat Pengadilan Pajak.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	1. Surat PPMA. 2. Salinan Putusan PK.

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu “Hubungi Kami” pada situs web Lementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan Pengaduan Nasional Website: www.lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak. 2. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Peninjauan Kembali Putusan Pengadilan Pajak. 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-122 /PMK.01/2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak. 4. Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-2/PP/2023 tentang Prosedur Penatausahaan Pengiriman Salinan Putusan Pengadilan Pajak dan Salinan Putusan Atas Permohonan Peninjauan Kembali.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, kertas, alat komunikasi, Aplikasi Simapik, meja, kursi, koneksi internet.

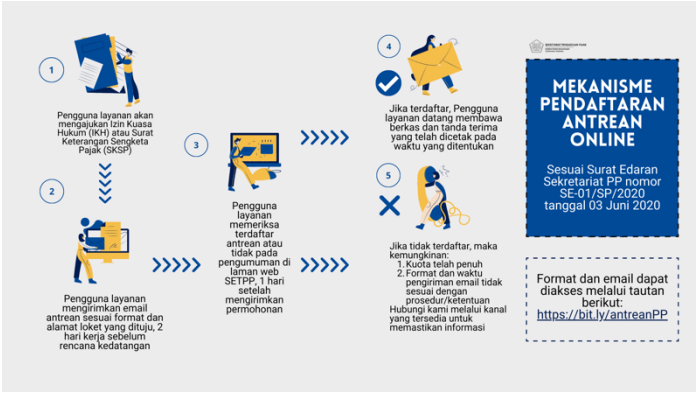
No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai proses bisnis administrasi Peninjauan Kembali; 2. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi administrasi PK
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Administrasi Peninjauan Kembali I, II, dan III, Kepala Bagian Administrasi Peninjauan Kembali dan Dokumentasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pegawai menyiapkan konsep Surat P2KMPK b. 2 (dua) orang pejabat memeriksa konsep Surat P2KMPK c. 1 (satu) orang pejabat menandatangani konsep Surat P2KMPK
6.	Jaminan pelayanan	1. 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. 2. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Pemberitahuan dan Pengiriman Salinan Putusan atas Permohonan Peninjauan Kembali kepada Para Pihak. 3. SetPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. 4. Dalam hal layanan tidak diberikan sesuai dengan standar, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pengadilan Pajak menjamin kerahasiaan informasi dan data para pihak. 2. Salinan Putusan Peninjauan Kembali disimpan dalam ruang berkas yang aman. 3. Tersedia alat pemadam kebakaran di ruang kerja. 4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor ruang kerja. 5. Gedung TPT merupakan bangunan permanen.

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu

15. Pendaftaran Antrean Penerimaan SKSP, Layanan Informasi e-Tax Court, dan Layanan Informasi Lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan adalah: 1) Pemohon atau kuasa pemohon Surat Keterangan Sengketa Pajak (SKSP); 2) Pengguna e-Tax Court; 3) Pemohon layanan informasi. b. Pemohon atau kuasa pemohon wajib melakukan pendaftaran antrean secara online 2 (dua) hari kerja sebelum rencana kedatangan di Pengadilan Pajak. c. Panduan Antrean Online terdapat pada laman https://setpp.kemenkeu.go.id/faq pada tab Antrean Online. d. Pemohon atau kuasa pemohon mengunduh formulir tanda terima loket pada http://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkannya pada email pendaftaran. e. Pemohon atau kuasa pemohon melakukan pendaftaran antrean online sebagaimana disebutkan di laman setpp.kemenkeu.go.id yaitu ke alamat loketb_informasi@kemenkeu.go.id.

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Informasi mengenai pendaftaran antrean online terdapat pada laman http://setpp.kemenkeu.go.id/ pada menu Satu Klik Informasi. b. Pemohon atau kuasa pemohon mengunduh formulir tanda terima loket pada http://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan bagian unduh formulir dan melampirkan pada email pendaftaran. c. Pemohon atau kuasa pemohon mengirimkan email ke loketb_informasi@kemenkeu.go.id sesuai format yang telah diatur dalam Panduan Antrean Online pada laman setpp.kemenkeu.go.id dengan dilampiri formulir tanda terima loket yang telah diisi lengkap. d. Pemohon atau kuasa pemohon mendapatkan balasan email yang mengkonfirmasi bahwa email telah diterima. e. Pemohon atau kuasa pemohon mengecek pengumuman daftar antrean pada laman http://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman.
		
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja setelah pengajuan antrean online akan mendapatkan email dan tertera pada laman http://setpp.kemenkeu.go.id/pengumuman menu Pengumuman.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	a. Balasan email; b. Pengumuman daftar antrean.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon:

No.	Komponen	Uraian
		1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu Hubungi Kami pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan pengaduan Kementerian Keuangan: a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan pengaduan nasional: Website: www.lapor.go.id

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. Surat Edaran Sekretaris Pengadilan Pajak Nomor SE-01/SP/2024 tanggal 26 Maret 2024 tentang Prosedur Layanan Administrasi Secara Tatap Muka Di Tempat Pelayanan Terpadu Pengadilan Pajak; c. Panduan Antrean Online.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Loker Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) 2. Formulir Antrean Loker B 3. Komputer 4. Koneksi internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Menguasai proses bisnis administrasi SKSP, e-Tax Court, dan layanan lainnya di Pengadilan Pajak; b. Mampu mengoperasikan komputer; c. Memiliki keterampilan komunikasi tertulis yang baik (<i>writing skill</i>).
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, Kepala Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi,

No.	Komponen	Uraian
		Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 1 (satu) orang pelaksana untuk merespon email pendaftaran antrean dari pemohon. b. 1 (satu) orang Pelaksana untuk mengunggah pengumuman pendaftaran antrean di website.
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP penerimaan berkas SKSP dan pemberian layanan informasi 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, SetPP 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	a. Dialog Kinerja Individu b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan

16. Permohonan Baru Atau Permohonan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum melalui Sistem Elektronik IKH Online

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	A. Persyaratan Permohonan Baru Pemohon mengajukan permohonan Izin Kuasa Hukum pada laman IKH Online dengan melampirkan salinan digital (<i>softcopy</i>) sebagai berikut: 1) Daftar Riwayat Hidup; 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP); 3) Ijazah Sarjana/Diploma IV dari perguruan tinggi yang terakreditasi atau fotokopi Surat Keputusan penyetaraan ijazah lulusan Perguruan Tinggi di Luar Negeri yang telah dilegalisasi oleh Kemristekdikti; 4) Dokumen yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan mempunyai pengetahuan yang luas dan keahlian tentang peraturan perundang-undangan perpajakan dan/atau Kepabeanan dan Cukai*; 5) Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 6) Bukti tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi untuk 2 (dua) tahun terakhir; 7) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih berlaku untuk keperluan permohonan Izin Kuasa Hukum di Pengadilan Pajak; 8) Pasfoto terbaru berukuran 4x6 cm, berwarna, berlatar belakang merah, posisi wajah menghadap lurus ke depan, dan berpakaian rapi dan sopan dengan menggunakan kemeja/jas/blazer; 9) Surat pernyataan tidak berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil atau pejabat negara bermeterai elektronik (e-meterai); 10) Pakta integritas bermeterai elektronik (e-meterai); 11) Keputusan Presiden tentang pemberhentian dengan hormat sebagai Hakim Pengadilan Pajak, dalam hal Pemohon merupakan orang yang pernah

No.	Komponen	Uraian
		mengabdikan diri sebagai Hakim Pengadilan Pajak; 12) Kartu Keluarga, dalam hal yang mengajukan permohonan adalah seorang istri yang pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya digabungkan dengan suaminya; dan 13) Surat pernyataan bermeterai elektronik (e-meterai) yang menyatakan bahwa semua dokumen yang dilampirkan adalah benar dan sesuai aslinya. Keterangan *: Dokumen yang menunjukkan bukti pengetahuan yang luas di bidang Perpajakan dan/atau Kepabeanan dan Cukai (Nomor 4) Bidang Perpajakan: 1) ijazah Sarjana atau Diploma IV di bidang administrasi fiskal, akuntansi, dan/atau perpajakan dari perguruan tinggi yang terakreditasi; 2) ijazah Diploma III perpajakan dari perguruan tinggi yang terakreditasi; 3) brevet perpajakan dari instansi atau lembaga penyelenggara brevet perpajakan; atau 4) surat atau dokumen yang menunjukkan pengalaman pernah bekerja pada instansi pemerintah di bidang teknis perpajakan; Bidang Kepabeanan dan Cukai: 1) ijazah Diploma III Kepabeanan dan Cukai dari perguruan tinggi yang terakreditasi; 2) sertifikat keahlian kepabeanan dan cukai dari instansi atau lembaga pendidikan dan pelatihan kepabeanan dan cukai; atau 3) surat atau dokumen yang menunjukkan pengalaman pernah bekerja pada instansi pemerintah di bidang teknis kepabeanan dan cukai.

No.	Komponen	Uraian
		B. Persyaratan Perpanjangan Izin Kuasa Hukum Pemohon mengajukan perpanjangan Izin Kuasa Hukum pada laman IKH Online dengan melampirkan salinan digital (<i>softcopy</i>) sebagai berikut: 1) Daftar Riwayat Hidup; 2) Bukti tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi untuk 2 (dua) tahun terakhir; 3) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih berlaku untuk keperluan permohonan Izin Kuasa Hukum di Pengadilan Pajak; 4) Pasfoto terbaru berukuran 4x6 cm, berwarna, berlatar belakang merah, posisi wajah menghadap lurus ke depan, dan berpakaian rapi dan sopan dengan menggunakan kemeja/jas/blazer; dan 5) Surat pernyataan bermeterai elektronik (e-meterai) yang menyatakan bahwa semua dokumen yang dilampirkan adalah benar dan sesuai aslinya.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemohon menyampaikan permohonan/perpanjangan Izin Kuasa Hukum kepada Ketua Pengadilan Pajak melalui laman IKH Online. b. Sekretariat Pengadilan Pajak melakukan penelitian terhadap kelengkapan persyaratan permohonan Izin Kuasa Hukum sesuai ketentuan yang berlaku. c. Pemohon mendapat notifikasi melalui email terkait status kelengkapan dokumen permohonan. d. Dalam hal kelengkapan dokumen permohonan belum terpenuhi, Pemohon dapat melengkapi kekurangan dokumen dalam 3 (tiga) hari kerja sejak diinformasikan kepada Pemohon. e. Dalam hal kelengkapan permohonan telah terpenuhi, Sekretariat Pengadilan Pajak menyampaikan permohonan Izin

No.	Komponen	Uraian
		Kuasa Hukum kepada Ketua untuk mendapatkan persetujuan. f. Ketua Pengadilan Pajak menerbitkan Keputusan Ketua tentang Izin Kuasa Hukum dalam bentuk digital. g. Berdasarkan Keputusan Ketua Pengadilan Pajak, Sekretariat Pengadilan Pajak menerbitkan Salinan Keputusan Ketua Pengadilan Pajak dan Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum dalam bentuk digital. h. Sekretariat Pengadilan Pajak mengirimkan Salinan Keputusan Ketua Pengadilan Pajak dan Kartu Tanda Pengenal Kuasa Hukum melalui sistem ke email Pemohon. Prosedur layanan lainnya: 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). b. Permohonan perpanjangan masa berlaku IKH disampaikan kepada Ketua Pengadilan Pajak paling cepat 30 hari kalender sebelum masa berlaku IKH berakhir. c. Dalam hal permohonan perpanjangan lebih dari 30 hari kalender sebelum masa berlaku IKH berakhir (misalnya: 40 hari sebelum masa berlaku IKH berakhir), maka tidak dapat diproses.
3.	Jangka waktu pelayanan	Estimasi 5 (lima) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	a. Kartu Izin Kuasa Hukum (IKH) dalam bentuk digital; b. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Pajak tentang IKH dalam bentuk digital.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri)

No.	Komponen	Uraian
		2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu Hubungi Kami pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan pengaduan Kementerian Keuangan: a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan pengaduan nasional: Website: www.lapor.go.id

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

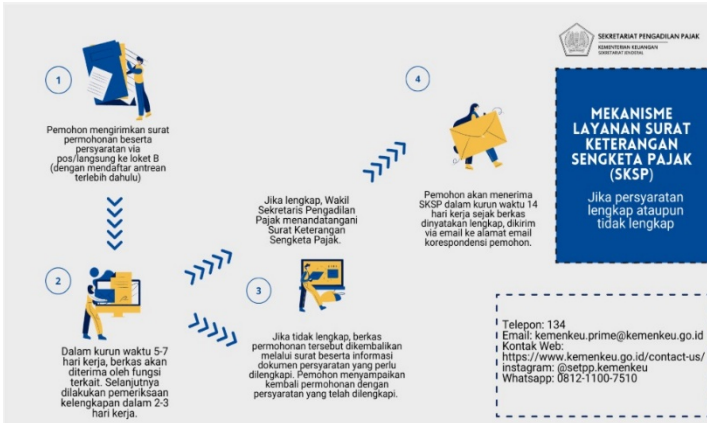
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak; b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2017 tentang Persyaratan untuk Menjadi Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak; c. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-001/PP/2010 tentang Tata Tertib Persidangan Pengadilan Pajak sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-001/PP/2013; dan d. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-1/PP/2024 tentang Tata Cara Permohonan Izin Kuasa Hukum pada Pengadilan Pajak.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer dan akses internet ke laman IKH Online, yaitu https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/#/permohonanIKH
3.	Kompetensi pelaksana	a. Menguasai proses bisnis administrasi Izin Kuasa Hukum Online; b. Dapat mengoperasikan komputer;
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, Kepala Bagian

No.	Komponen	Uraian
		Teknologi Informasi dan Komunikasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 2 (dua) orang Pelaksana melakukan verifikasi kelengkapan berkas; b. 1(satu) orang Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi memeriksa konsep Surat Keputusan Ketua Pengadilan Pajak dan kartu Izin Kuasa Hukum.
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Administrasi Penerbitan Izin Kuasa Hukum secara Online. 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, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Salinan digital (softcopy) Pemohon Izin Kuasa Hukum terjamin keamanan datanya; b. Data Pemohon Izin Kuasa Hukum terjamin kerahasiaannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Dialog Kinerja Individu b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan

17. 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	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 mencatumkan nama pengurus yang menandatangani permohonan atau memberikan kuasa; h. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk masing-masing pihak berikut: 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	a. Pemohon menyampaikan permohonan Surat Keterangan Sengketa Pajak kepada Sekretaris Pengadilan Pajak melalui Loker B Pengadilan Pajak atau melalui pos tercatat.

No.	Komponen	Uraian
		b. Sekretariat Pengadilan Pajak melakukan penelitian terhadap kelengkapan persyaratan permohonan SKSP. 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. d. Dalam hal kelengkapan permohonan telah terpenuhi, Wakil Sekretaris Pengadilan Pajak menandatangani Surat Keterangan Sengketa Pajak. e. Sekretariat Pengadilan Pajak mengirimkan Surat Keterangan Sengketa Pajak melalui e-mail. 
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.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Sengketa Pajak
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id

No.	Komponen	Uraian
		d. Website: menu Hubungi Kami pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan pengaduan Kementerian Keuangan: a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan pengaduan nasional: Website: www.lapor.go.id

- 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. <i>Checklist</i> SKSP g. Aplikasi SKSP h. Koneksi internet i. Meja & Kursi
3.	Kompetensi pelaksana	a. Menguasai proses bisnis administrasi permohonan SKSP; b. Dapat mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan harian oleh Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi, Kepala Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 3 (tiga) orang Pelaksana untuk melakukan verifikasi kelengkapan dokumen; b. 1 (satu) orang Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi untuk memeriksa konsep SKSP.
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Layanan Surat

No.	Komponen	Uraian
		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, SetPP 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

18. Permohonan Layanan Informasi melalui Loker dan Kanal Media Daring (Telepon, Email, Kontak Web, Whatsapp, dan Instagram)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan adalah masyarakat yang memerlukan informasi tentang Pengadilan Pajak. b. Permohonan layanan informasi disampaikan melalui: 1) Loker B Pengadilan Pajak (TPT) 2) Telepon: Call Center 134 3) Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id 4) Kontak Web: www.kemenkeu.go.id/contact-us/ 5) Whatsapp: 081310004134 6) Instagram: @setpp.kemenkeu
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pengguna Layanan menyampaikan/mengirimkan permohonan layanan informasi melalui kanal media luring/daring dengan menyebutkan data diri dan keperluan. b. Petugas Layanan Informasi memberikan respon dalam kurun waktu paling lambat 1x24 jam sesuai dengan arahan Koordinator Harian, Kepala Subbagian Informasi dan Publikasi. 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. d. Pengguna Layanan mendapatkan respon atas permohonan informasi yang disampaikan.

MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI

Melalui Telepon, E-Mail, Kontak Web, Whatsapp, dan Instagram

1. Pengguna layanan mengajukan permohonan informasi melalui kanal media yang tersedia

2. Petugas memeriksa informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan

3. Petugas merespon sesuai dengan informasi yang diperlukan paling lambat dalam kurun waktu 1x24 jam

4. Jika permohonan telah terinfo dan informasi sudah terpenuhi, pelayanan selesai

5. Jika terdapat informasi yang tidak dapat disampaikan pada saat itu juga, permohonan diminta menunggu maksimal hingga 3 hari kerja untuk petugas menanyakan kepada fungsi terkait/memeriksa sistem

Telepon: 134
Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id
Kontak Web: https://www.kemenkeu.go.id/contact-us/
Instagram: @setpp.kemenkeu
Whatsapp: 0812-1100-7510

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 3x24 jam kerja terhitung setelah permohonan layanan informasi masuk.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya.
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	BANTUAN a. Telepon: 1) 134 (untuk sambungan dalam negeri) 2) +622123507011 (untuk sambungan luar negeri) b. Whatsapp: +6281310004134 c. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id d. Website: menu Hubungi Kami pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) e. Fitur Live Chat pada situs Kementerian Keuangan (https://www.kemenkeu.go.id) PENGADUAN Layanan pengaduan Kementerian Keuangan: a. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. Website: www.wise.kemenkeu.go.id Layanan pengaduan nasional: Website: www.lapor.go.id

- 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. Komputer c. Telepon d. Telepon seluler <i>smartphone</i> e. Aplikasi Whatsapp f. Aplikasi Instagram g. Aplikasi CRM h. Aplikasi SEKAR

No.	Komponen	Uraian
		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 komputer; 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, Kepala Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi, Sekretaris Pengadilan Pajak dan Kepala Subbagian Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. 6 (enam) orang Pelaksana untuk melayani di loket layanan informasi (TPT); b. 2 (dua) orang Pelaksana untuk melayani layanan informasi melalui CRM; c. 1 (satu) orang Pelaksana untuk melayani layanan informasi melalui Instagram.
6.	Jaminan pelayanan	a. SetPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Layanan Helpdesk secara langsung di Lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak dan Layanan Informasi melalui Media Daring 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, SetPP memberikan kompensasi berupa permohonan maaf baik formal dan/atau informal.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan mendapatkan informasi yang diperlukan dalam kurun waktu 3x24 jam.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dialog Kinerja Individu

SEKRETARIS JENDERAL,



Ditandatangani secara elektronik
HERU PAMBUDI

