

Kode Etik Relawan *Tax Clinic* Politeknik Keuangan Negara STAN

Kode etik Relawan *Tax Clinic* adalah seperangkat aturan yang dijadikan pedoman bagi Relawan *Tax Clinic* dalam bersikap dan bertingkah laku selama menjalankan penugasan asistensi pelayanan kepada wajib pajak. Kode etik dikembangkan dari 9 butir pakta integritas yang telah ditandatangani oleh Relawan *Tax Clinic* dan masing-masing butir diterjemahkan menjadi beberapa butir etika yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh para relawan.

- 1. Mematuhi norma-norma yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis**
 - a. Mentaati tata tertib lokasi pelayanan *Tax Clinic* yakni tata tertib KPP Pratama Pondok Aren
 - b. Berpenampilan dan berpakaian sesuai dengan ketentuan Surat Edaran Nomor SE-8/PKN/2022 tentang Tata Tertib Berpenampilan dan Penggunaan Seragam Mahasiswa PKN STAN
 - c. Meminta izin kepada pegawai KPP Pratama Pondok Aren untuk meninggalkan ruangan setelah selesai melakukan pelayanan
 - d. Mematuhi perintah dan petunjuk pegawai KPP Pratama Pondok Aren dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sepanjang perintah dan petunjuk tersebut tidak bertentangan dengan norma hukum dan norma lainnya yang berlaku di masyarakat.
 - e. Menggunakan fasilitas milik KPP Pratama Pondok Aren terbatas untuk layanan *Tax Clinic* yang telah ditetapkan

- 2. Memperlakukan Wajib Pajak secara profesional, sopan dan terhormat tanpa diskriminasi**
 - a. Melayani wajib pajak sesuai dengan urutan antrean
 - b. Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam melayani wajib pajak
 - c. Menunjukkan sikap yang ramah dan bertutur kata secara sopan dalam setiap layanan *Tax Clinic*
 - d. Melayani wajib pajak dengan salam pembuka dan memberikan layanan sesuai kebutuhan wajib pajak
 - e. Tidak membeda-bedakan dan bersikap adil dalam memberikan layanan *Tax Clinic*
 - f. Menerima semua kritik, masukan, dan saran untuk perbaikan layanan *Tax Clinic* dari semua pihak
 - g. Tidak bermain ponsel saat melayani wajib pajak
 - h. Meminta izin kepada wajib pajak untuk membalas pesan di ponsel apabila ada hal yang mendesak

- 3. Melakukan tugas sebagai Petugas *Tax Clinic* dengan sebaik-baiknya sesuai dengan materi pelatihan yang telah disampaikan**
 - a. Melaksanakan asistensi pelayanan sesuai dengan panduan dan pelatihan yang telah didapatkan dari pegawai KPP Pratama Pondok Aren
 - b. Meminta bantuan pegawai KPP Pratama Pondok Aren apabila terdapat kendala dalam melayani wajib pajak
 - c. Mengarahkan wajib pajak ke layanan rutin KPP Pratama Pondok Aren apabila wajib pajak meminta layanan diluar kewenangan petugas *Tax Clinic*
 - d. Memberikan layanan terbaik secara tuntas dan bertanggung jawab

- 4. Tidak akan memberi atau menyebarluaskan data dan informasi terkait Wajib Pajak dengan cara apapun**
 - a. Menjaga data dan informasi terkait wajib pajak dan memastikan terjaganya kerahasiaan dari data dan informasi tersebut
 - b. Mengembalikan data wajib pajak yang dipinjamkan setelah melakukan pelayanan
 - c. Dilarang memberikan informasi mengenai wajib pajak kepada pihak lain yang tidak berkepentingan dalam pelayanan, seperti kepada wajib pajak lainnya maupun relawan pajak lainnya
 - d. Dilarang meminta dan membuka data selain wajib pajak yang meminta layanan *Tax Clinic*
 - e. Hanya meminta dan mengakses data wajib pajak yang dilayani sesuai persyaratan dalam rangka layanan *Tax Clinic*
 - f. Melakukan *log out* setiap akun wajib pajak setelah menyelesaikan layanan, apabila wajib pajak mengakses akun yang dimilikinya pada fasilitas *Tax Clinic* KPP Pratama Pondok Aren
 - g. Menyamarkan identitas wajib pajak apabila diperlukan dokumentasi terkait dokumen milik wajib pajak
 - h. Tidak menyalahgunakan data dan informasi wajib pajak untuk kepentingan pribadi, seperti untuk penugasan perkuliahan, pengambilan data tanpa surat resmi dan ijin tertulis dari wajib pajak

- 5. Tidak akan meminta dan menerima apapun dari Wajib Pajak atas asistensi/bantuan konsultasi kepada Wajib Pajak.**
 - a. Memberitahukan kepada wajib pajak bahwa pelayanan perpajakan yang dilakukan gratis tanpa imbalan dalam nama dan bentuk apapun
 - b. Tidak meminta wajib pajak memberikan sesuatu atas asistensi pelayanan yang telah diberikan dengan nama dan bentuk apapun, termasuk makanan dan/atau minuman, barang, maupun fasilitas lain dari wajib pajak
 - c. Menolak dengan sopan setiap pemberian wajib pajak dalam nama atau bentuk apapun, termasuk makanan dan/atau minuman, barang, maupun fasilitas lain dari wajib pajak
 - d. Melaporkan kepada pegawai KPP Pratama Pondok Aren apabila terdapat pemberian yang tidak disadari atau tidak diberitahukan dari wajib pajak untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku di KPP Pratama Pondok Aren

- 6. Tidak akan berkomunikasi dengan wajib pajak di luar jam penugasan sebagai petugas *Tax Clinic* dengan cara bentuk apapun**
 - a. Melakukan pelayanan sebagai petugas *Tax Clinic* hanya berdasarkan jadwal piket penugasan (jadwal tetap/pengganti) dan/atau jam pelayanan pada KPP Pratama Pondok Aren
 - b. Tidak melakukan pelayanan sebagai petugas *Tax Clinic* tanpa pengawasan dari pegawai KPP Pratama Pondok Aren dan/atau dosen yang bertugas melakukan pengawasan pelayanan
 - c. Dapat melakukan pelayanan di luar jadwal piket penugasan dan/atau jam pelayanan KPP Pratama Pondok Aren apabila dibutuhkan dengan surat ijin tertulis dari Ketua *Tax Center* dan/atau pegawai KPP Pratama Pondok Aren

7. **Tidak akan memberikan dan memberitahukan akses untuk sistem informasi internal DJP kepada pihak lain yang tidak mempunyai kepentingan**
 - a. Meminta izin dan bantuan pegawai KPP Pratama Pondok Aren untuk memasukkan kata sandi dalam rangka mengakses sistem informasi internal DJP
 - b. Dilarang mengubah kata sandi yang digunakan untuk mengakses sistem informasi internal DJP
 - c. Dilarang memberitahukan dan menyebarluaskan kata sandi sistem informasi internal DJP tanpa izin dari pegawai KPP Pratama Pondok Aren
 - d. Hanya mengakses data pada sistem informasi internal DJP sesuai dengan kebutuhan pelayanan *Tax Clinic*
 - e. Tidak membuat catatan terkait sistem informasi internal DJP yang diletakkan secara sembarangan di meja pelayanan
 - f. Melakukan *log out* setiap akun pada sistem informasi internal DJP setelah selesai melakukan tugas *Tax Clinic*

8. **Melaksanakan piket sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan mengajukan perubahan jadwal piket maksimal 1 hari sebelum jadwal piket dengan melampirkan nama relawan pengganti apabila berhalangan hadir.**
 - a. Relawan *Tax Clinic* wajib hadir tepat waktu sesuai jadwal tetap atau jadwal pengganti yang sudah ditetapkan
 - b. Bertanggung jawab dalam menyelesaikan penugasan dengan tidak meninggalkan lokasi pelayanan sebelum jadwal sesi piket berakhir kecuali terdapat kondisi khusus dan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan
 - c. Memberitahukan perubahan jadwal piket kepada Pengurus *Tax Clinic* paling lambat 1 (satu) hari sebelum jadwal piket yang ditetapkan dan disertai alasan yang jelas
 - d. Pemberitahuan perubahan jadwal piket wajib disertai nama relawan pengganti dan menginformasikan relawan pengganti tersebut kepada Pengurus *Tax Clinic*

9. **Mengisi logbook dan lembar evaluasi setelah melaksanakan piket.**
 - a. Melakukan presensi kehadiran pada situs web *Tax Clinic*
 - b. Membuat uraian tertulis terkait pengalaman bertugas pada *Logbook* Relawan *Tax Clinic*
 - c. Menyampaikan secara sopan adanya formulir testimoni layanan secara sukarela, yang dapat diisikan oleh wajib pajak untuk kepentingan evaluasi dan perbaikan layanan *Tax Clinic*

Ditetapkan di Tangerang Selatan,
pada tanggal 11 November 2024

Ketua *Tax Center* PKN STAN



Ditandatangani secara elektronik
Nur Farida Liyana

