

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
SALINAN
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER- 07/PJ/2019
TENTANG

TATA CARA PENYAMPAIAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang :
- a. bahwa ketentuan mengenai tata cara penyampaian pengaduan pelayanan perpajakan telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan pengaduan, perlu dilakukan penyesuaian ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 37 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan;
- Mengingat : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal ini, yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Pelayanan Perpajakan, yang selanjutnya disebut Pengaduan, adalah informasi yang disampaikan Pelapor mengenai dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Unit Kerja adalah unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
3. Pelayanan Perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
4. Penerima Pengaduan adalah Unit Kerja yang mempunyai tugas menerima pengaduan.
5. Pelapor adalah setiap orang atau pihak lain yang menerima kuasa yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
6. Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP) adalah sistem informasi yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung pengelolaan Pengaduan.
7. Nomor Tiket Pengaduan adalah nomor penerimaan Pengaduan yang dihasilkan dari Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).
8. Penindaklanjutan Pengaduan adalah Unit Kerja yang melakukan penanganan atau penyelesaian Pengaduan.

Pasal 2

- (1) Penerima Pengaduan meliputi:
 - a. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP DJP);
 - b. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas); dan
 - c. Unit Kerja lainnya.
- (2) Pelapor dapat menyampaikan Pengaduan melalui saluran resmi pengaduan yang dikelola oleh KLIP DJP, melalui surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau Unit Kerja lainnya.
- (3) Saluran resmi Pengaduan yang dikelola oleh KLIP DJP meliputi:
 - a. Kring Pajak
Telepon: 1500200
Ponsel: (021) 1500200;
 - b. Faksimile: (021) 5251245;
 - c. *Email*: pengaduan@pajak.go.id;
 - d. Situs Pajak (pengaduan.pajak.go.id);
 - e. *Twitter*: @kring_pajak; dan
 - f. *Chat* Pajak pada laman pajak.go.id.

Pasal 3

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) paling sedikit memuat kelengkapan:
 - a. identitas Pelapor, yang memuat nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
 - b. nomor telepon atau email Pelapor;
 - c. identitas terlapor, yaitu Unit Kerja atau pegawai Unit Kerja yang diduga melakukan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
 - d. uraian Pengaduan, yang antara lain memuat tanggal pelayanan perpajakan diberikan;
 - e. Surat Kuasa, dalam hal Pengaduan dikuasakan kepada pihak lain; dan
 - f. bukti pendukung apabila diperlukan.
- (2) Pelapor yang datang langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dapat menyampaikan Pengaduan dengan menggunakan contoh formulir sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (3) Tata cara penyampaian Pengaduan melalui situs pajak, *twitter*, dan *Chat Pajak* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mengacu pada ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (4) Pelapor menyampaikan Pengaduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pelayanan perpajakan diberikan.
- (5) Pengaduan yang disampaikan melebihi batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak dianggap sebagai Pengaduan.
- (6) Direktorat Jenderal Pajak harus menyampaikan tanggapan atas Pengaduan yang diterima kepada Pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak Pengaduan disampaikan.
- (7) Tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) berupa informasi:
 - a. Pengaduan dinyatakan lengkap, dalam hal persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terpenuhi; atau
 - b. Pengaduan dinyatakan tidak lengkap, dalam hal persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi, disertai dengan permintaan kepada Pelapor untuk melengkapi kekurangan persyaratan dimaksud; yang disampaikan melalui telepon.
- (8) Pelapor akan mendapatkan informasi Nomor Tiket Pengaduan ketika tanggapan disampaikan.

- (9) Dalam hal kelengkapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak terpenuhi, Pelapor diberikan waktu untuk melengkapi pengaduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggapan diterima.
- (10) Dalam hal kelengkapan pengaduan tidak dilengkapi dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (9), Pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 4

- (1) Pengaduan yang dinyatakan lengkap didistribusikan oleh Direktorat P2Humas kepada Penindaklanjut Pengaduan.
- (2) Penindaklanjut Pengaduan wajib menindaklanjuti dan menyampaikan hasil tindak lanjut Pengaduan kepada Pelapor paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima oleh Penindaklanjut Pengaduan.

Pasal 5

Hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) akan dikonfirmasi kepada pihak Pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak Pengaduan selesai ditindaklanjuti.

Pasal 6

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 April 2019

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Ttd.

ROBERT PAKPAHAN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

u.b.


Plh. KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,


JERRY FADLINSYAH 
NIP 19760108 199603 1 001



LAMPIRAN
 PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
 NOMOR PER-07/PJ/2019 TENTANG TATA CARA
 PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN
 PERPAJAKAN

A. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

| | |
|--|---|
|  KEMENTERIAN KEUANGAN RI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK | FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN |
| IDENTITAS PELAPOR NAMA PELAPOR* : _____ NPWP PELAPOR* : _____ NO IDENTITAS KTP/PASPOR : _____ ALAMAT PELAPOR : _____ NOMOR TELEPON* : 1 _____ 2 _____ FAKSIMILE : _____ E-Mail : _____ | |
| HAL YANG DILAPORKAN NAMA PEGAWAI TERLAPOR : _____ NIP TERLAPOR : _____ UNIT KERJA TERLAPOR : _____ JABATAN TERLAPOR : _____ ALAMAT TERLAPOR : _____ LOKASI PELAYANAN DIBERIKAN* : _____ TANGGAL PELAYANAN DIBERIKAN* : _____ URAIAN PENGADUAN* : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ | |
| LAMPIRAN BUKTI PENDUKUNG DAN DOKUMEN LAINNYA: SURAT KUASA (BILA PELAPOR DIKUSAKAN) : <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> TIDAK ADA BUKTI PENDUKUNG : <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> TIDAK ADA | TANDA TANGAN PELAPOR _____ |
| PETUNJUK PENGISIAN <ul style="list-style-type: none"> ▶ Formulir ini digunakan Pelapor untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan perpajakan. ▶ Formulir ini disediakan dalam bentuk dan format PDF isian dan dapat diunduh pada situs www.pajak.go.id ▶ Formulir yang telah diisi dan dicetak dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak: <ul style="list-style-type: none"> - Kirim melalui email : pengaduan@pajak.go.id - Kirim melalui pos ke alamat unit Direktorat P2Humas KPDJP - Kirim melalui faksimile : (021) 5251245 - Datang langsung ke unit Direktorat P2Humas ▶ Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diterima. ▶ Apabila terdapat bukti pendukung (contoh: Foto/Dokumen lainnya) dapat dilampirkan dalam Formulir ini. ▶ Tanda * (binang) menunjukkan informasi yang wajib diisi sehingga laporan pengaduan dapat diproses dan ditindaklanjuti. ▶ Bagian IDENTITAS TERLAPOR diisi dengan informasi mengenai identitas dari Pelapor Pengaduan. ▶ Bagian HAL YANG DILAPORKAN diisi dengan informasi mengenai identitas dari pihak yang dilaporkan serta uraian kronologis pemberian layanan yang menjadi dasar dilakukannya pengaduan. | |

B. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI SITUS PAJAK (pengaduan.pajak.go.id)

1. Ketentuan Umum

- a. Menu Layanan Pengaduan pada situs pajak (pengaduan.pajak.go.id) dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setiap kasus pengaduan yang masuk melalui situs pajak diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Prosedur

Pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui situs mengikuti beberapa prosedur sebagai berikut:

- a. **Prosedur dan Tata Cara Penyampaian Pengaduan**
Prosedur penyampaian pengaduan telah tersedia di situs. Pelapor dapat memanfaatkannya untuk mengetahui prosedur yang harus diikuti untuk menyampaikan pengaduan melalui situs.
- b. **Pendaftaran akun (Registrasi)**
Pelapor yang menyampaikan pengaduan diminta melakukan registrasi terlebih dahulu. Setelah pelapor melakukan registrasi, pelapor diminta melakukan aktivasi melalui tautan (*link*) aktivasi yang dikirimkan sistem ke email pelapor.
- c. **Aktivasi Akun**
Pelapor yang telah melakukan registrasi akan mendapatkan tautan (*link*) aktivasi yang dikirimkan ke email yang didaftarkan. Pelapor melakukan aktivasi dengan cara meng-klik tautan (*link*) aktivasi tersebut.
- d. **Login (Masuk ke Akun)**
Setelah aktif, pelapor dapat melakukan masuk (*login*) dengan menggunakan *username* dan *password* yang telah diisi saat registrasi.
- e. **Penyampaian Pengaduan**
 - 1) Pelapor memilih menu Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
 - 2) Pelapor mengisi formulir dengan lengkap (terdapat kolom yang wajib diisi).
 - 3) Pengaduan yang diterima diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI TWITTER (@kring_pajak)

1. Ketentuan Umum

- a. *Twitter @kring_pajak* dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setiap Pengaduan yang masuk melalui *twitter* diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Prosedur

- a. Untuk menyampaikan Pengaduan, Pelapor dapat melakukan *mention* ke akun *twitter* @kring_pajak.
- b. Apabila yang disampaikan termasuk dalam pengertian Pengaduan, maka petugas melakukan konfirmasi lebih lanjut melalui fitur *Direct Message* yang selanjutnya diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI FITUR CHAT PAJAK (www.pajak.go.id)

1. Ketentuan Umum

- a. Fitur *Chat Pajak* pada laman www.pajak.go.id dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setiap Pengaduan yang masuk melalui fitur *Chat Pajak* diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Prosedur

- a. Pelapor melakukan klik pada ikon fitur *Chat Pajak* pada laman www.pajak.go.id.
- b. Pelapor mengisi kelengkapan identitas.
- c. Pelapor memilih layanan pengaduan.
- d. Pelapor menyampaikan pengaduan.
- e. Apabila yang disampaikan termasuk dalam pengertian Pengaduan, maka diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Ttd.

ROBERT PAKPAHAN


Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

u.b.

Plh. KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,



JERRY FADLINSYAH 
NIP. 19760108 199603 1 001