KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER-02/PJ/2014

TENTANG
TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan perpajakan serta penyusunan tata cara penyampaian pengaduan sebagaimana ditentukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan adanya peningkatan sarana pengaduan pelayanan perpajakan, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4999);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3263) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4893);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3264) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5069);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 595/KM.1/2013 tentang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;

MEMUTUSKAN:

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

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, yang dimaksud dengan :

1. Pengaduan adalah informasi yang disampaikan pelapor mengenai dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pelayanan Perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.
3. Penerima Pengaduan adalah Unit Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tugas untuk menerima pengaduan.
4. Pelapor adalah setiap orang atau pihak lain yang menerima kuasa yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Nomor Tiket Pengaduan adalah nomor penerimaan pengaduan yang dihasilkan dari Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).
6. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran pengaduan yang dimiliki oleh Penerima Pengaduan sesuai dengan Tabel Saluran Pengaduan.

Tabel Saluran Pengaduan

No	Saluran Pengaduan	Penerima Pengaduan
1	Kring Pajak : Telepon : 500200 Ponsel : (kode area setempat) 500200	Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP DJP)
2	Faksimili : (021) 5251245	
3	Email : pengaduan@pajak.go.id	
4	Situs Pajak (www.pajak.go.id)	
5	Surat yang ditujukan atau datang langsung ke alamat : Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) Gedung Utama, Lantai 16 Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Jalan Gatot Subroto, Kavling 40-42, Jakarta 12190	Direktorat P2Humas

Pasal 3

(1) Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan :
   a. identitas pelapor;
   b. nomor telepon pelapor;
   c. identitas terlapor;
   d. uraian pengaduan;
   e. Surat Kuasa sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku apabila materi pengaduan berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari pihak pemberi kuasa;
   f. bukti pendukung apabila diperlukan.

(2) Penyampaian pengaduan dapat menggunakan formulir sebagaimana ditetapkan pada Lampiran I pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

(3) Dalam hal Pelapor menyampaikan pengaduan melalui situs pajak sebagaimana terdapat pada Pasal 2, maka tata cara penyampaian pengaduannya mengacu pada Lampiran II Peraturan Direktur Jenderal ini.

(4) Pengaduan disampaikan Pelapor paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan.

(5) Dalam hal pengaduan yang disampaikan melebihi batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) maka dianggap bukan pengaduan.

(6) Pelapor akan menerima konfirmasi kelengkapan atas pengaduan paling lambat 14 hari sejak pengaduan disampaikan.

(7) Pelapor akan mendapatkan informasi Nomor Tiket Pengaduan ketika konfirmasi kelengkapan atas pengaduan dilakukan sebagaimana dimaksud pada ayat (6).

(8) Dalam hal persyaratan pengaduan tidak lengkap, pelapor diberikan jangka waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari untuk melengkapi pengaduannya terhitung sejak menerima konfirmasi kelengkapan.

(9) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (8), pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Pasal 4

(1) Unit Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak wajib menindaklanjuti pengaduan dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima lengkap.

(2) Hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dikonfirmasi kepada pihak pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan selesai ditindaklanjuti.

Pasal 5

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ./2011 tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Perpajakan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Januari 2014

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTUR JENDERAL
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

ttd

FUAD RAHMANY

LAMPIRAN I

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-02/PJ/2014 TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

KEMENTERIAN KEUANGAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

IDENTITAS PELAPOR

NAMA PELAPOR* : _____

NPWP PELAPOR : _____ - _____ - _____ NO IDENTITAS SIM/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 KEJADIAN* : _____ TANGGAL KEJADIAN* : _____

URAIAN PENGADUAN* :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

LAMPIRAN BUKTI PENDUKUNG DAN DOKUMEN LAINNYA :

SURAT KUASA (BILA PELAPOR DIKUASAKAN) ☐ ADA ☐ TIDAK ADA

BUKTI PENDUKUNG ☐ ADA ☐ TIDAK ADA

TANDA TANGAN PELAPOR

_____

PENERIMA PENGADUAN (DIISI OLEH PETUGAS PENERIMA)

TANGGAL PENERIMAAN : _____ NOMOR TIKET (Diisi setelah direkam ke SIPP) : _____

NAMA PETUGAS PENERIMA : _____ NIP PETUGAS PENERIMA : _____

SALURAN PENGADUAN : ☐ ON SITE / DATANG LANGSUNG ☐ SURAT ☐ WEBSITE ☐ FAKS ☐ e-MAIL ☐ KRING PAJAK 500200

PETUNJUK PENGISIAN

- Formulir ini digunakan Pelapor untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan perpajakan
- Formulir ini disediakan dalam bentuk dari format PDF Isian dan dapat diunduh pada situs www.pajak.go.id
- Formulir yang telah diisi dan dicetak dapat disampaikan melalui saluran pengaduan yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak :
  - 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 KPDJP
- Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan
- Apabila terdapat bukti pendukung (c/o : Foto / Dokumen lainnya) dapat dilampirkan dalam Formulir ini
- Tanda ★ (Bintang) menunjukkan informasi yang wajib diisi sehingga laporan pengaduan dapat diproses dan ditindaklanjuti. Informasi yang tidak terdapat tanda ★ (Bintang) dapat diisi bila diperlukan
- Bagian **IDENTITAS PELAPOR** diisi dengan informasi mengenai identitas dari Pelapor Pengaduan
- Bagian **HAL YANG DILAPORKAN** diisi dengan informasi mengena identitas dari pihak yang dilaporkan serta uraian kronologis kejadian yang menjadi dasar dilakukannya pengaduan.
- Bagian **PENERIMA PENGADUAN** hanya disi oleh Petugas Penerima di Unit Kerja Penerima Pengaduan

TANDA TANGAN PETUGAS

_____

LAMPIRAN II
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-02/PJ/2014 TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MELALUI SITUS PAJAK (www.pajak.go.id)

A. Ketentuan Umum

1. Situs pajak (www.pajak.go.id) pada menu Layanan Pengaduan dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
2. Situs pajak dapat digunakan untuk menyampaikan 3 (tiga) jenis pengaduan yaitu :
   a. Pengaduan Pelayanan Perpajakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.
   b. Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin Pegawai sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku tentang Penanganan Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin Pegawai.
   c. Pengaduan Tindak Pidana Perpajakan sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku tentang penanganan pengaduan Tindak Pidana Perpajakan.
3. Setiap kasus pengaduan yang masuk melalui situs pajak akan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Prosedur Kerja

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 maka pelapor diminta melakukan aktivasi melalui *link* aktivasi yang dikirimkan sistem ke email pelapor.

c. Aktivasi Akun
   Pelapor yang telah melakukan registrasi akan mendapatkan link aktivasi yang dikirimkan ke emailnya. Pelapor melakukan aktivasi melalui 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 formulir pengaduan sesuai dengan jenis pengaduan yaitu:
      - Pengaduan Pelayanan Perpajakan
      - Pengaduan Kode Etik dan / atau Disiplin Pegawai
      - Pengaduan Tindak Pidana Perpajakan

2) Pelapor mengisi formulir dengan lengkap (terdapat *field-field* yang wajib diisi) sesuai dengan jenis pengaduan yang ingin disampaikannya.
3) Formulir pengaduan yang masuk akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.