

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER - 26 /PJ/2011

TENTANG
SARANA PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang : bahwa dalam rangka memenuhi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Sarana 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 SARANA 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 Penyelenggara Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Penyelenggara Pelayanan adalah Unit Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pelayanan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Penerima Pengaduan adalah Unit Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tugas untuk menerima pengaduan meliputi:
 - a. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat;
 - b. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak;
 - c. Kantor Pelayanan Pajak;
5. Pelapor adalah setiap orang atau pihak lain yang menerima kuasa atau pihak-pihak yang mengetahui dan melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

An

Pasal 2

Pelapor dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran pengaduan sebagai berikut:

- (1) telepon : 500200
- (2) faksimili : (021) 5251245
- (3) email : pengaduan@pajak.go.id
- (4) surat/secara langsung : Penerima Pengaduan

Pasal 3

- (1) Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan:
 - a. identitas pelapor;
 - b. nomor telepon pelapor;
 - c. identitas terlapor;
 - d. uraian pengaduan;
 - e. bukti pendukung bila diperlukan.
- (2) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan.
- (3) Penerima pengaduan melakukan konfirmasi atas pengaduan paling lambat 14 hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi pengaduan.
- (4) Dalam hal persyaratan pengaduan tidak lengkap, pelapor melengkapi pengaduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima pemberitahuan dari petugas penerima pengaduan.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan wajib menindaklanjuti pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima lengkap.
- (2) Hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diselesaikan.

Pasal 5

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 26 Agustus 2011

DIREKTUR JENDERAL PAJAK *Ln*



Fuad

FUAD RAHMANY

NIP 195411111981121001