

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
SALINAN  
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR PER -18/PJ/2020  
TENTANG  
TATA KELOLA SITUS WEB DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang :
- a. bahwa ketentuan mengenai pengelolaan situs web Direktorat Jenderal Pajak telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-50/PJ/2011 tentang Tata Kelola Situs Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-15/PJ/2013 tentang Perubahan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-50/PJ/2011 tentang Tata Kelola Situs Direktorat Jenderal Pajak;
  - b. bahwa untuk meningkatkan pemanfaatan situs web Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak dan memfasilitasi kontribusi konten dari seluruh unit di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu dilakukan penyesuaian;
  - c. bahwa situs web Direktorat Jenderal Pajak yang berkualitas merupakan faktor penting yang menentukan kinerja pelayanan bagi masyarakat dan pencitraan positif bagi Direktorat Jenderal Pajak;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Kelola Situs Web Direktorat Jenderal Pajak;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.01/2017 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 988);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1961);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1745);
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2010 tentang Kebijakan Pengelolaan Keamanan Informasi Direktorat Jenderal Pajak;
6. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-50/PJ/2010 tentang Kebijakan Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak;
7. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-54/PJ/2010 tentang Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-09/PJ/2017 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-54/PJ/2010 tentang Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Direktorat Jenderal Pajak; dan
8. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-08/PJ/2011 tentang Kebijakan Pengelolaan Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG TATA KELOLA SITUS WEB DIREKTORAT JENDERAL PAJAK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal ini, yang dimaksud dengan:

1. Situs Web Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), yang selanjutnya disebut Situs Web DJP, adalah situs web milik Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) sebagai representasi Direktorat Jenderal Pajak di jaringan internet.
2. Situs Web Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, yang selanjutnya disebut Situs Web P2Humas, adalah situs web milik Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat dengan alamat <https://p2humas.intranet.pajak.go.id> yang menjadi representasi Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat di jaringan intranet Direktorat Jenderal Pajak.
3. Jaringan Internet, yang selanjutnya disebut Internet, adalah jaringan yang menghubungkan komputer seluruh dunia.
4. Jaringan Intranet Direktorat Jenderal Pajak, yang selanjutnya disebut Intranet DJP, adalah jaringan yang menghubungkan seluruh komputer di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dan hanya dapat diakses oleh pegawai Direktorat Jenderal Pajak.
5. Pengguna Situs Web DJP adalah pengunjung Situs Web DJP termasuk Wajib Pajak untuk mendapatkan layanan yang lebih luas.
6. Konten adalah informasi yang terdiri atas teks, gambar, suara, video, dan animasi dalam berbagai bentuk, serta aplikasi perpajakan yang dimuat pada halaman Situs Web

DJP.

7. Editor adalah pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melakukan verifikasi keaslian konten dan penyuntingan konten sesuai dengan standar jurnalistik.
8. Kontributor adalah pegawai di lingkungan internal Direktorat Jenderal Pajak yang berkontribusi dalam pembuatan Konten untuk dipublikasikan pada Situs Web DJP.
9. Redaktur Eksekutif adalah pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melakukan publikasi Konten yang layak dipublikasikan pada Situs Web DJP atau Situs Web P2Humas.
10. Tata Kelola Situs Web DJP adalah suatu kerangka kerja yang mengatur dan mengelola keseluruhan proses pengelolaan situs web secara umum, penyediaan Konten bagi Situs Web DJP, dan pengaduan pelayanan melalui Situs Web DJP.
11. Tim Pengelola Situs Web DJP adalah tim yang dibentuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk menyelenggarakan Tata Kelola Situs Web DJP.
12. Pengembang Situs Web DJP adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak dan unit eselon I lainnya di lingkungan Kementerian Keuangan atau pihak ketiga yang bertugas melakukan perencanaan, pembuatan, pengembangan, dan penyempurnaan aplikasi perangkat lunak yang terdapat di Situs Web DJP sesuai kebutuhan organisasi Direktorat Jenderal Pajak.
13. Administrator Peladen adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak dan unit eselon I lainnya di lingkungan Kementerian Keuangan yang bertugas mengelola infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di Direktorat Jenderal Pajak.
14. Infrastruktur Situs Web DJP adalah semua komponen terintegrasi yang digunakan untuk mendukung operasional Situs Web DJP, meliputi perangkat komputer, infrastruktur jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan perangkat pendukung lainnya.

15. Penanggung Jawab I adalah pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas merencanakan, mengoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi tata kelola Konten Situs Web DJP.
16. Penanggung Jawab II adalah pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas merencanakan, mengoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi pengembangan aplikasi Situs Web DJP dan pengelolaan infrastruktur Situs Web DJP.
17. Organisasi Publikasi adalah suatu proses pengelolaan Konten yang dilakukan oleh Kontributor, Editor, dan Redaktur Eksekutif.
18. Penerjemah adalah pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atau penerjemah tersumpah dan bersertifikat dari pihak eksternal yang bertugas menerjemahkan Konten yang ada di Situs Web DJP.
19. Administrator Pengaduan Pelayanan adalah pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas mengelola pelayanan informasi dan pengaduan perpajakan secara elektronik.
20. *Single Sign On* adalah mekanisme penyatuan berbagai log masuk aplikasi perpajakan yang dimuat pada halaman Situs Web DJP.
21. Log Masuk adalah mekanisme autentikasi dan otorisasi bagi Pengguna Situs Web DJP dengan cara memasukkan nama pengguna dan kata sandi.

## Pasal 2

Tata Kelola Situs Web DJP meliputi:

- a. tata kelola pengembangan aplikasi Situs Web DJP;
- b. tata kelola infrastruktur Situs Web DJP;
- c. tata kelola Konten Situs Web DJP; dan
- d. tata kelola pelayanan pengaduan perpajakan melalui Situs Web DJP.

### Pasal 3

Direktur Jenderal Pajak berwenang membentuk Tim Pengelola Situs Web DJP yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak.

## BAB II

### TATA KELOLA PENGEMBANGAN APLIKASI SITUS WEB DJP

#### Pasal 4

- (1) Kebijakan tata kelola pengembangan aplikasi Situs Web DJP berpedoman kepada kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berlaku di Direktorat Jenderal Pajak.
- (2) Layanan Pengelolaan Pengembangan Aplikasi Situs Web DJP dijalankan oleh Pengembang Situs Web DJP.

#### Pasal 5

- (1) Pengembang Situs Web DJP melakukan pengembangan aplikasi layanan dan fitur baru pada Situs Web DJP sesuai dengan kebutuhan organisasi Direktorat Jenderal Pajak dengan mempertimbangkan masukan dari Pengguna Situs Web DJP.
- (2) Pengembang Situs Web DJP bersama dengan Administrator Peladen bertanggung jawab atas pembaruan perangkat lunak pada Situs Web DJP.
- (3) Pembaruan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dalam rangka:
  - a. tindak lanjut atas evaluasi yang dilakukan oleh Administrator Peladen;
  - b. kondisi mendesak yang dapat dan/atau telah menyebabkan gangguan pada Situs Web DJP, baik yang diketahui sendiri oleh Pengembang Situs Web DJP maupun merupakan masukan dari pihak lain melalui saluran pengaduan; dan/atau
  - c. kepentingan organisasi Direktorat Jenderal Pajak sesuai arahan Direktur Jenderal Pajak.

BAB III  
TATA KELOLA INFRASTRUKTUR SITUS WEB DJP

Pasal 6

- (1) Kebijakan Tata Kelola Infrastruktur Situs Web DJP berpedoman kepada kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berlaku di Direktorat Jenderal Pajak.
- (2) Kebijakan Tata Kelola Infrastruktur Situs Web DJP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Keamanan Informasi;
  - b. Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
  - c. Pengelolaan Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- (3) Layanan Pengelolaan Infrastruktur Situs Web DJP dijalankan oleh Administrator Peladen dan didukung oleh Pengembang Situs Web DJP.

Pasal 7

- (1) Administrator Peladen melakukan evaluasi rutin secara berkala terhadap kondisi dan pengelolaan infrastruktur Situs Web DJP serta menyampaikan rekomendasi kepada Penanggung Jawab I dan Penanggung Jawab II pada Tim Pengelola Situs Web DJP untuk ditindaklanjuti.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sekurang-kurangnya tiga kali dalam satu tahun.

Pasal 8

- (1) Implementasi fitur baru maupun pembaruan perangkat lunak pada infrastruktur produksi yang mendukung operasional Situs Web DJP dilakukan oleh Administrator Peladen dengan bantuan Pengembang Situs Web DJP.
- (2) Dalam hal pembaruan dilakukan atas dasar keadaan mendesak yang menyebabkan gangguan pada Situs Web

DJP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) huruf b, maka implementasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan selambat-lambatnya 48 (empat puluh delapan) jam sejak gangguan terjadi.

#### Pasal 9

- (1) Dalam hal terjadi gangguan pada infrastruktur Situs Web DJP yang menyebabkan:
  - a. tidak dapat diaksesnya Situs Web DJP; atau
  - b. terhentinya pemberian layanan melalui Situs Web DJP, Administrator Peladen menyampaikan informasi tentang kejadian henti layanan dan perkiraan waktu henti layanan kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan dan unit kerja di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak yang menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat agar dapat disebarluaskan ke masyarakat.
- (2) Penyampaian informasi oleh Administrator Peladen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan selambat-lambatnya 30 menit setelah gangguan pertama kali diketahui.
- (3) Dalam hal gangguan dapat diselesaikan kurang dari 30 menit setelah gangguan pertama kali diketahui, maka penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat tidak dilakukan.
- (4) Dalam hal gangguan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah direncanakan sebelumnya, penyampaian informasi oleh Administrator Peladen dilakukan selambat-lambatnya 24 jam sebelum waktu henti.

#### TATA KELOLA KONTEN SITUS WEB DJP

#### Pasal 10

- (1) Kebijakan Tata Kelola Konten Situs Web DJP dibentuk dengan mengacu kepada praktik umum publikasi



jurnalistik dan keperluan internal di Direktorat Jenderal Pajak.

- (2) Praktik umum publikasi jurnalistik yang digunakan sebagai acuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pengelolaan Konten melalui Organisasi Publikasi yang memungkinkan seluruh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dapat berkontribusi langsung terhadap Konten Situs Web DJP.
- (3) Penyediaan Konten di Situs Web DJP dilakukan melalui Organisasi Publikasi dengan menggunakan Situs Web P2Humas sebagai media untuk mengumpulkan Konten.

#### Pasal 11

- (1) Jenis Konten yang dipublikasikan pada Situs Web DJP meliputi:
  - a. foto, merupakan Konten berupa foto suatu kegiatan terkait dengan pembentukan citra positif Direktorat Jenderal Pajak dilengkapi dengan teks yang dapat menjelaskan foto yang dimaksud;
  - b. berita, merupakan Konten yang terdiri atas teks dan gambar berisi liputan atas suatu kegiatan atau peristiwa tertentu yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
  - c. siaran pers, merupakan Konten yang terdiri atas teks dan lampirannya berupa penjelasan atau klarifikasi;
  - d. info layanan, merupakan Konten yang terdiri atas teks, info lelang pengadaan barang dan jasa, info pelayanan pajak, kelas pajak, dan pengumuman;
  - e. artikel, merupakan Konten yang terdiri atas teks dan gambar berisi opini atau karangan khas jurnalistik terkait hal perpajakan atau penjelasan suatu masalah perpajakan;
  - f. informasi perpajakan, merupakan Konten yang terdiri dari berbagai informasi teknis maupun informasi umum perpajakan;
  - g. peraturan pajak, merupakan Konten yang terdiri atas kombinasi atau gabungan dari teks berisi ketentuan

peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, meliputi Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Keuangan, Peraturan Direktur Jenderal Pajak, dan peraturan lainnya yang dapat dipublikasikan untuk masyarakat luas;

- h. statistik pajak, merupakan Konten yang terdiri atas tabel dan grafik berisi statistik tertentu terkait sebaran informasi tentang perpajakan atau Direktorat Jenderal Pajak;
- i. layanan pengaduan dan *whistleblowing system*, yaitu aplikasi yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak;
- j. video, merupakan Konten yang berupa tayangan visual bergerak dengan atau tanpa audio yang mengusung tema berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak;
- k. multimedia pajak, merupakan Konten yang terdiri atas kombinasi atau gabungan dari teks, gambar, suara, video, dan animasi yang membentuk suatu kesatuan tentang informasi perpajakan;
- l. berkas unduhan, merupakan Konten yang terdiri dari satu atau beberapa berkas yang dapat diunduh oleh Pengguna Situs Web DJP;
- m. pol (*polling*), merupakan Konten yang digunakan sebagai sarana survei bagi Pengguna Situs Web DJP; dan
- n. aplikasi, merupakan Konten berupa aplikasi yang tersedia untuk dapat digunakan dan/atau diunduh oleh Pengguna Situs Web DJP.

(2) Konten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diunggah oleh pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak pada Situs Web P2Humas melalui Intranet DJP.

(3) Pegawai pada seluruh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dapat berkontribusi terhadap jenis Konten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e.

(4) Seluruh kepala unit kerja di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak berkontribusi terhadap

jenis Konten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g terkait peraturan yang telah ditetapkan.

- (5) Penerjemahan jenis Konten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g ke dalam bahasa asing dilakukan:
  - a. sesuai dengan tata cara penerbitan resmi menurut ketentuan peraturan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum;
  - b. oleh Direktorat Jenderal Pajak secara mandiri; atau
  - c. oleh Direktorat Jenderal Pajak bersama penerjemah tersumpah dan bersertifikat dari pihak eksternal.
- (6) Penerjemahan jenis Konten ke dalam bahasa asing sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertujuan untuk memberikan informasi dalam bahasa asing mengenai makna dari informasi perpajakan dan/atau peraturan perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan huruf g, yang diterbitkan dan tidak dapat digunakan sebagai dasar hukum resmi.
- (7) Konten yang dapat dipublikasikan harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. belum pernah dipublikasikan di Situs Web DJP;
  - b. belum pernah dipublikasikan di media yang berbasis Internet pada masa sebelumnya;
  - c. tidak memuat dan/atau berisi informasi palsu atau yang diragukan kebenarannya; dan/atau
  - d. tidak berisi hal-hal yang dapat memberikan penilaian tidak baik terhadap citra Direktorat Jenderal Pajak.
- (8) Seluruh kepala unit kerja eselon II di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan Unit Pelaksana Teknis berkontribusi pada terhadap jenis Konten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

## Pasal 12

- (1) Editor yang terdapat di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak memverifikasi Konten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e yang

berasal dari kontribusi pegawai pada unit kerja eselon II di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan Unit Pelaksana Teknis.

- (2) Editor yang terdapat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak memverifikasi Konten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e yang berasal dari kontribusi pegawai unit kerja di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak tersebut.
- (3) Editor memverifikasi:
  - a. kesalahan tata bahasa yang mungkin ada pada Konten yang akan dipublikasikan; dan
  - b. kelayakan suatu Konten untuk dipublikasikan terkait unit kerja yang diwakili,sesuai standar jurnalistik yang berlaku.

### Pasal 13

- (1) Redaktur Eksekutif yang terdapat di Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat memverifikasi lebih lanjut seluruh Konten yang telah diverifikasi oleh Editor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dan Konten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf f sampai dengan huruf n.
- (2) Redaktur Eksekutif memverifikasi Konten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf e atas:
  - a. keaslian Konten;
  - b. Kepastian bahwa Konten belum pernah dipublikasikan, baik melalui Situs Web DJP maupun melalui media massa lain; dan
  - c. pemenuhan standar jurnalistik Konten.

### Pasal 14

- (1) Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat mengorganisasikan para Redaktur Eksekutif yang memiliki fungsi sebagai:
  - a. redaktur penyuluhan perpajakan;

- b. redaktur pelayanan perpajakan;
  - c. redaktur kerja sama dan kemitraan; atau
  - d. redaktur hubungan masyarakat perpajakan.
- (2) Redaktur Eksekutif yang melaksanakan fungsi:
- a. sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, memublikasikan Konten yang terkait dengan bidang penyuluhan perpajakan;
  - b. sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, memublikasikan Konten yang terkait dengan bidang pelayanan dan peraturan perpajakan;
  - c. sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, memublikasikan Konten yang terkait dengan bidang kerja sama dan kemitraan; dan
  - d. sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, memublikasikan Konten yang terkait dengan hubungan masyarakat maupun Konten selain sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c.

#### Pasal 15

- (1) Redaktur Eksekutif memublikasikan Konten yang telah diverifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) setelah mendapat persetujuan dari satu Redaktur Eksekutif lainnya.
- (2) Kontributor dapat memperoleh honorarium atas Konten yang dipublikasikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Editor memberitahukan kepada Kontributor melalui Situs Web P2Humas dalam hal Konten tidak dapat dipublikasikan.

#### Pasal 16

Selain dipublikasikan melalui Organisasi Publikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (4), Konten juga dapat dipublikasikan oleh kepala seksi atau pejabat fungsional dalam lingkungan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan

Masyarakat yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi pengelolaan Situs Web DJP.

#### Pasal 17

- (1) Pengelolaan Konten dalam rangka edukasi perpajakan dapat dilakukan melalui situs web tersendiri yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Situs Web DJP.
- (2) Pengelolaan Konten layanan informasi yang disajikan melalui aplikasi *Tax Knowledge Based* dapat dilakukan melalui situs web tersendiri yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Situs Web DJP.
- (3) Pengelolaan situs web sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Redaktur Eksekutif yang melaksanakan fungsi sebagai redaktur penyuluhan perpajakan.
- (4) Pengelolaan situs web sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Redaktur Eksekutif yang melaksanakan fungsi sebagai redaktur pelayanan perpajakan.
- (5) Publikasi Konten pada situs web sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak dilakukan melalui alur Organisasi Publikasi.

#### BAB V

#### TATA KELOLA PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI SITUS WEB DJP

#### Pasal 18

- (1) Kebijakan tata kelola pengaduan pelayanan perpajakan melalui Situs Web DJP dibentuk dengan mengacu kepada ketentuan mengenai penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.
- (2) Layanan pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan melalui Situs Web DJP dijalankan oleh Administrator Pengaduan Pelayanan.
- (3) Administrator Pengaduan Pelayanan menerima dan mengelola pengaduan dari masyarakat melalui *live chat*

dan/atau sejenisnya atau pada situs web tersendiri yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Situs Web DJP.

- (4) Administrator Pengaduan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas para pejabat setingkat eselon IV atau pejabat fungsional dan para pelaksana Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

## BAB VI KETENTUAN LAIN-LAIN

### Pasal 19

- (1) Direktur Jenderal Pajak dapat membentuk tim pengembang Situs Web DJP yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal.
- (2) Instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Unit Pelaksana Teknis selain Kantor Layanan, Informasi, dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak, dan Unit Eselon II di Lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak tidak diperkenankan mengembangkan, memiliki, dan mengelola situs web tersendiri yang diperuntukkan bagi pihak eksternal.
- (3) Penerapan *Single Sign-On* diberlakukan untuk seluruh aplikasi perpajakan daring yang dimuat dalam halaman Situs Web DJP, melalui Log Masuk di Situs Web DJP.

## BAB VII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 20

Dengan berlakunya Peraturan Direktur Jenderal ini:

- a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-50/PJ/2011 tentang Tata Kelola Situs Direktorat Jenderal Pajak; dan
- b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-15/PJ/2013

tentang Perubahan Peraturan Direktur Jenderal Pajak  
Nomor PER-50/PJ/2011 tentang Tata Kelola Situs Direktorat  
Jenderal Pajak,  
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal  
ditetapkan.


Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Oktober 2020  
DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

SURYO UTOMO

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
u.b.  
KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,



RETNO SRI SULISTYANI   
NIP 19681007 199310 2 001