



djp



# LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
PPID TINGKAT I DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

# 2020



[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)



# IMPRINT

## **Hak Cipta**

Materi dalam laporan ini memiliki hak cipta. Konten dalam laporan ini dapat digunakan untuk tujuan non-komersial, dan harus dikaitkan dengan sumbernya. Pertanyaan tentang laporan ini dapat disampaikan ke alamat:

## **SubDirektorat Pelayanan P2Humas**

Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak  
Jalan Gatot Subroto No. 40-42 Jakarta 12190  
Telepon 021-5250208

## **Editor:**

Nurul Fajar Dwi Yuwono  
Eva Lina Wati  
Rika Mudya Wulandari

## **Desain Layout:**

Reggy Novri Purwandhy

## Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Dewasa ini keberadaan informasi bagi masyarakat sangatlah penting, adapun hak untuk memperoleh informasi merupakan salah satu hak asasi manusia, sehingga pemerintah memandang perlu untuk membuka akses informasi kepada masyarakat agar mendapatkan informasi yang resmi dan lengkap mengenai jalannya roda pemerintahan dengan berbagai saluran informasi. Hal tersebut telah sejalan dengan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

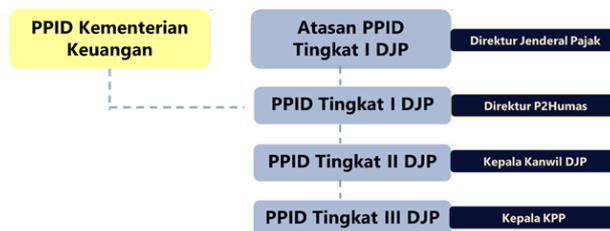
Pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan telah diatur pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

UU KIP tersebut mengamanatkan bahwa setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut kepada masyarakat luas. Guna menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan efisien, serta akuntabel.

Menteri Keuangan telah berkomitmen untuk mengimplementasikan keterbukaan informasi publik dengan menetapkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.01/2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan (PMK 129/2019) dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 879/KMK.01/2019 tentang Penunjukan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu unit eselon I Kementerian Keuangan yang memiliki kantor vertikal di seluruh Indonesia maka sesuai amanat dalam PMK 129/2019 dan 879/KMK.01/2019 untuk pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik memiliki struktur sebagai berikut:

1. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I DJP yaitu Direktur Jenderal Pajak;
2. PPID Tingkat I DJP dijabat oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas);
3. PPID Tingkat II DJP diemban oleh para Kepala Kanwil DJP; dan
4. PPID Tingkat III DJP adalah para Kepala Kantor Pelayanan Pajak.



Struktur PPID Direktorat Jenderal Pajak

## Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik

### 1. Sarana dan Prasarana

Dalam rangka memberikan pelayanan informasi publik, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan beberapa saluran untuk menerima permohonan informasi publik, yaitu:

#### a. Datang langsung:

##### 1) Direktorat P2Humas - PPID Tingkat I DJP

untuk layanan informasi publik di Kantor Pusat DJP terdapat tempat layanan informasi PPID yang disediakan oleh Direktorat P2Humas di lantai 16 Gedung Mar'ie Muhammad Kantor Pusat DJP;



Tempat Layanan Informasi PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Pajak

##### 2) Kanwil DJP - PPID Tingkat II DJP

untuk layanan informasi publik di Kanwil DJP, meja/ruang layanan informasi publik disediakan oleh Bidang P2Humas Kanwil DJP;

##### 3) Kantor Pelayanan Pajak - PPID Tingkat III DJP

untuk permohonan informasi publik di Kantor Pelayanan Pajak, meja/ruang layanan informasi publik disediakan oleh SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal Kantor Pelayanan Pajak.

Meja/ruang layanan informasi publik tersebut memberikan layanan pada pukul 08.00 sampai dengan 15.00 waktu setempat.

#### b. Surat ditujukan ke alamat perangkat PPID DJP:

- 1) PPID Tk.I DJP: Direktur Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, Kantor Pusat DJP
- 2) PPID Tk.II DJP: Kepala Kanwil DJP
- 3) PPID Tk.III DJP: Kepala Kantor Pelayanan Pajak

#### c. Surat Elektronik (*email*): [ppid.pajak@pajak.go.id](mailto:ppid.pajak@pajak.go.id)

#### d. Situs PPID Kementerian Keuangan: [www.e-ppid.kemenkeu.go.id](http://www.e-ppid.kemenkeu.go.id) (dengan memilih opsi

tujuan Direktorat Jenderal Pajak);

- e. Aplikasi telepon seluler berbasis Android: Mobile PPID Kementerian Keuangan (dengan memilih opsi tujuan Direktorat Jenderal Pajak).

Beragam sarana dan prasarana di atas menjadikan pemohon memiliki berbagai alternatif pilihan untuk memudahkan penyampaian permohonan informasi publik kepada perangkat PPID Direktorat Jenderal Pajak.

Situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) menjadi salah satu sarana utama dalam penyampaian informasi DJP. Masyarakat dapat mengakses informasi terkait tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak, laporan-laporan transparansi kinerja Direktorat Jenderal Pajak dll, maupun informasi yang termasuk dalam kategori informasi wajib disediakan dan diumumkan, antara lain:

- a. informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala (<http://www.pajak.go.id/id/informasi-yang-wajib-disediakan-dan-diumumkan-secara-berkala>);
- b. informasi yang wajib tersedia setiap saat (<http://www.pajak.go.id/id/informasi-publik-tersedia-setiap-saat>); dan
- c. informasi yang wajib diumumkan secara serta merta (<https://www.pajak.go.id/id/informasi-yang-wajib-diumumkan-secara-serta-merta>).

## 2. Sumber Daya Manusia

Dalam rangka mendukung pelaksanaan layanan informasi publik yang baik, DJP telah membentuk tim pengelolaan informasi dan dokumentasi yang memiliki tugas untuk membantu PPID melaksanakan tugas layanan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Adapun struktur PPID dan tim dari unit kerja di lingkungan DJP, yaitu:

- a. PPID Tingkat I DJP
  - 1) Direktur Jenderal Pajak selaku Atasan PPID Tingkat I DJP;
  - 2) Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat selaku PPID Tingkat I DJP;
  - 3) Kepala Subdit Pelayanan Perpajakan (eselon III);
  - 4) Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Konsultasi (eselon IV);
  - 5) Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Konsultasi selaku petugas informasi publik.
- b. PPID Tingkat II DJP
  - 1) Kepala Kantor Wilayah DJP selaku PPID Tingkat II DJP;
  - 2) Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (eselon III);
  - 3) Kepala Seksi di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (eselon IV);
  - 4) Pelaksana di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat selaku petugas informasi publik.
- c. PPID Tingkat III DJP
  - 1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak selaku PPID Tingkat III DJP;

- 2) Kepala SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal;
  - 3) Pelaksana SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal selaku petugas informasi publik.
- d. Organ PPID Direktorat Jenderal Pajak
- Pembentukan Organ PPID Direktorat Jenderal Pajak dimaksudkan demi tercapainya koordinasi antar Pejabat Unit Eselon III di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka membantu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I DJP memberikan pelayanan informasi kepada publik secara cepat, mudah, dan wajar. Susunan keanggotaan Organ PPID Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:
- 1) Kepala Bagian Umum sebagai Bagian Pengelolaan Data dan Informasi;
  - 2) Kepala Subdirektorat Hubungan Masyarakat sebagai Bagian Pengelolaan Layanan Informasi;
  - 3) Kepala Subdirektorat Bantuan Hukum sebagai Bagian Pengelolaan Penyelesaian Sengketa.
3. Anggaran Pelayanan Informasi Publik
- Seluruh pembiayaan dalam pelaksanaan tugas PPID Direktorat Jenderal Pajak dibebankan pada DIPA masing-masing tempat PPID bertugas.

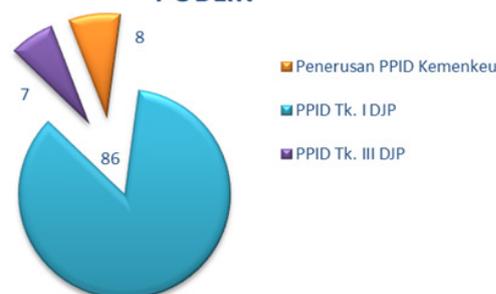
### Rincian Layanan Informasi Publik

Selama periode tahun 2020, PPID Direktorat Jenderal Pajak telah menerima sebanyak 101 (seratus satu) permohonan informasi publik. Adapun rincian permohonan informasi publik ke DJP adalah sebagai berikut.

1. Sejumlah 8 (delapan) permohonan merupakan penerusan permohonan dari PPID Kementerian Keuangan;
2. Sebanyak 86 (delapan puluh enam) permohonan merupakan permohonan langsung kepada PPID Tingkat I DJP;
3. Sejumlah 7 (tujuh) permohonan merupakan permohonan langsung kepada PPID Tingkat III DJP.

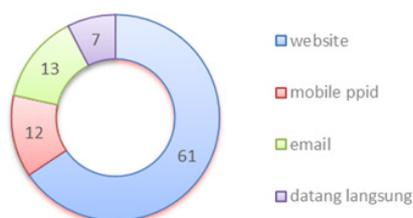
Bila dibandingkan dengan permohonan PPID tahun 2019, permohonan yang masuk meningkat pesat sebanyak 297% dimana PPID DJP pada tahun 2019 hanya menerima permohonan informasi sejumlah 34 (tiga puluh empat) permohonan.

### JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK



Dari total 93 (sembilan puluh tiga) permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID DJP, sebanyak 61 (enam puluh satu) permohonan melalui jalur aplikasi website e-ppid Kemenkeu, 12 (dua belas) permohonan melalui aplikasi *mobile* PPID, 13 (tiga belas) permohonan melalui email dan 7 (tujuh) permohonan dengan datang langsung.

### SALURAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK



Berdasarkan data jenis pemohon, untuk tahun 2020 ini seluruh pemohon Informasi Publik sebanyak 93 pemohon yang merupakan orang/perorangan dan tidak ada pemohon dalam kategori Badan Hukum Indonesia.

Untuk rincian jumlah permohonan informasi yang dipenuhi dalam jangka waktu s.d. 10 hari kerja adalah sejumlah 28 (dua puluh delapan) permohonan, adapun untuk permohonan informasi yang dipenuhi dalam jangka waktu 11 s.d. 17 hari kerja adalah sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) permohonan.

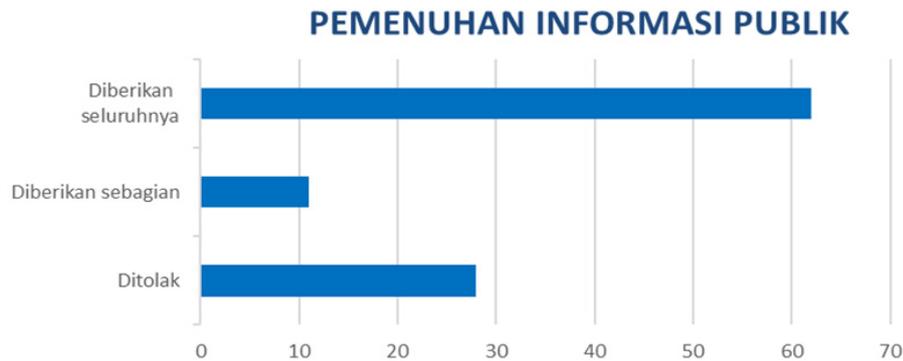
Ditinjau dari perihal informasi yang diajukan pemohon informasi, dari total 101 (seratus satu) permohonan dapat dirinci dalam kategori sebagai berikut.

1. 77 (tujuh puluh tujuh) permohonan informasi mengenai data perpajakan;
2. 12 (dua belas) permohonan informasi publik mengenai hasil nilai STAN;
3. 4 (empat) permohonan informasi publik mengenai pajak daerah;
4. 8 (delapan) permohonan informasi publik lainnya.

### INFORMASI YANG DIMOHONKAN



Berdasarkan tingkat ketersediaan informasi publik yang dikuasai oleh PPID DJP, terdapat 62 (enam puluh dua) permohonan informasi publik yang dapat dipenuhi seluruhnya, 11 (sebelas) permohonan informasi publik yang dapat dipenuhi sebagian, 23 (dua puluh tiga) permohonan informasi publik yang ditolak karena tidak dikuasai oleh PPID DJP, dan terdapat 5 permohonan informasi yang ditolak karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan.



### Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2020, Atasan PPID Tingkat I DJP tidak pernah menerima keberatan atas permintaan informasi publik yang diajukan oleh pemohon baik itu permohonan yang merupakan penerusan dari PPID Kementerian Keuangan maupun permohonan di lingkup PPID Tingkat I DJP. Namun demikian, PPID Tingkat I DJP mendapatkan panggilan sidang 1 (satu) kasus sengketa informasi dari Komisi Informasi Pusat, pemohon mengajukan sengketa informasi tanpa melalui proses permohonan informasi publik ke PPID Tingkat I DJP dan keberatan ke atasan PPID Tingkat I DJP.

### Capaian dan Kegiatan PPID

Selama Januari s.d. Desember tahun 2020, capaian dan kegiatan yang dilakukan/diikuti oleh PPID DJP yaitu:

1. Mengikuti rapat koordinasi PPID Kementerian Keuangan pada tanggal 15 April 2020 dengan agenda pembahasan: pengelolaan PPID dengan kebijakan Work from Home terkait penanganan covid-19, rencana perubahan PMK Nomor 129/PMK.01/2019 dan KMK Nomor 879/KMK.01/2019, rencana monitoring dan evaluasi PPID Tingkat I di lingkungan Kemenkeu dan lain-lain, melalui *video conference*.
2. Mengadakan kegiatan *Sharing Knowledge* Pengelolaan Layanan Informasi PPID (*Video Conference*), dengan narasumber dari PPID Kementerian Keuangan diikuti oleh peserta sejumlah 118 orang dari PPID Tingkat I DJP dan PPID Tingkat II DJP (KabidP2Humas, Kasi dan Pelaksana di Bidang P2Humas).
3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi PPID Tingkat I yang diadakan oleh PPID Kementerian Keuangan berupa pengisian *Self Assessment Questionnaire (SAQ)* sampai tanggal 12 Mei 2020, dan presentasi melalui *video conference* PPID Tingkat I DJP pada tanggal 17 Juni 2020 dengan pemapar Direktur P2Humas dan tim penilai dari PPID Kementerian Keuangan dan tenaga ahli dan asisten ahli Komisi Informasi Pusat.
4. Membahas usulan perubahan SOP Pengelolaan Informasi Publik PPID DJP dengan Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur di bulan Juni 2020.
5. Menjadi peserta dalam seminar keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Kementerian Keuangan pada bulan Agustus 2020. Dalam kesempatan tersebut, PPID

Tingkat I DJP memperoleh penghargaan sebagai PPID Tingkat I Kategori Informatif dalam Monitoring dan Evaluasi PPID Tingkat I di Lingkungan Kemenkeu Tahun 2020 bersama Komisi Informasi Pusat (KIP).



6. Penyusunan Daftar Informasi Publik dan Klasifikasi Informasi untuk tahun 2021 bersama PPID Kementerian Keuangan telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2020.
7. Mengikuti Coaching Clinic PPID Kementerian Keuangan pada tanggal 13 Oktober 2020.
8. Menghadiri panggilan atas sidang sengketa informasi oleh Komisi Informasi Pusat pada tanggal 26 Oktober 2020 via aplikasi zoom meeting.

#### **Kendala Pelaksanaan Layanan Informasi Publik**

Dalam pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik PPID DJP, selama tahun 2020 terdapat beberapa kendala yang dihadapi, baik di lingkup kantor pusat (PPID Tingkat I) maupun lingkup unit vertikal (PPID Tingkat II, dan PPID Tingkat III) antara lain sebagai berikut.

1. Pemahaman mengenai pengelolaan layanan informasi publik masih belum merata baik di PPID Tingkat II DJP maupun di PPID Tingkat III DJP.
2. Kurangnya pemahaman pegawai DJP pada umumnya terhadap pemenuhan informasi publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 terutama terkait permohonan informasi publik, sehingga dikhawatirkan dapat terjadi keterlambatan dalam memenuhi permohonan informasi publik.
3. Informasi yang dimohonkan beragam dan kebanyakan tersebar pada masing-masing unit di DJP sehingga diperlukan waktu dalam pemenuhan permohonan informasi publik.
4. PPID tidak memiliki akses ke database perpajakan sehingga masih perlu dilakukan permintaan secara kedinasan kepada unit teknis pemilik data/ informasi.
5. Pandemi Covid-19 menyebabkan perlunya penyesuaian mekanisme dalam pelaksanaan penyediaan informasi publik.

#### **Rekomendasi dan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik**

Berdasarkan kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik lingkup PPID DJP dapat diberikan rekomendasi dan tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi publik sebagai berikut.

1. Meningkatkan koordinasi dengan petugas layanan informasi publik pada PPID Tingkat II DJP dan PPID Tingkat III DJP secara berjenjang melalui media komunikasi yang tersedia (grup pada aplikasi pesan online, dsb).
2. Meningkatkan pemahaman akan keterbukaan informasi publik di lingkungan DJP melalui berbagai cara misalnya dengan sosialisasi atau nota dinas ke seluruh unit teknis sehingga memiliki pemahaman yang sama dan mendukung percepatan waktu penyelesaian tanggapan atas permohonan informasi publik.
3. Menyusun materi keterbukaan informasi publik dalam berbagai bentuk media yang dapat menjadi panduan bagi pegawai DJP.
4. Perlunya memuat informasi publik yang dikuasai DJP, khususnya tentang data perpajakan yang selalu diminta berulang kali dalam permohonan informasi publik, ke dalam situs pajak.go.id sebagai sarana utama akses informasi publik DJP. Dalam hal ini juga dibutuhkan keterlibatan unit teknis pemilik data/informasi untuk secara aktif memberikan data yang *update* secara berkala.

Demikian laporan tahunan ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Pajak.

Direktur,

Hestu Yoga Saksama  
NIP 19690526 199311 1 001

