

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR PER - 22/PJ/2014

TENTANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PADA
KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka telah dibentuknya Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak, maka perlu diatur penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP) tersebut;
- b. bahwa sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan serta mengoptimalkan peran dan fungsi KLIP DJP dalam layanan pemberian informasi perpajakan, penerimaan dan penanganan pengaduan dan penyampaian informasi perpajakan kepada Wajib Pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Penyelenggaraan Pelayanan pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;

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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
4. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-332/PJ/2012 tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PADA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, yang dimaksud dengan:

- a. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak, yang selanjutnya disebut KLIP DJP adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak di bidang layanan pemberian informasi perpajakan, penerimaan dan pengelolaan pengaduan, dan penyampaian informasi perpajakan kepada Wajib Pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak, dan secara teknis fungsional dibina oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.
- b. Pemberian informasi umum perpajakan adalah layanan pemberian informasi berdasarkan pertanyaan dari Masyarakat dan/atau Wajib Pajak melalui sarana pelayanan yang dimiliki KLIP DJP.
- c. Penyampaian informasi perpajakan adalah kegiatan menghubungi Masyarakat dan/atau Wajib Pajak dalam rangka menyampaikan informasi perpajakan.
- d. Penerimaan dan pengelolaan pengaduan adalah layanan penerimaan pengaduan dari Masyarakat dan/atau Wajib Pajak dan melakukan pengelolaan atas pengaduan tersebut sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan dari Direktorat Jenderal Pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g. Interactive Voice Response (IVR) adalah sistem yang membantu Masyarakat dan/atau Wajib Pajak untuk

dapat mengakses informasi atau layanan yang diperlukan tanpa harus berinteraksi dengan agen KLIP DJP.

- h. Eskalasi Informasi adalah proses penerusan permintaan informasi dalam layanan pemberian informasi umum perpajakan kepada unit kerja di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan kewenangannya.
- i. Sistem Informasi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan yang selanjutnya disebut SI-KLIP adalah sistem informasi yang digunakan untuk penyimpanan dan pengelolaan informasi dalam rangka mendukung operasional KLIP DJP.

Pasal 2

- (1) Nama publikasi KLIP DJP adalah "Kring Pajak 500200".
- (2) Logo KLIP DJP adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.

Pasal 3

- (1) Layanan yang diberikan oleh KLIP DJP meliputi pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan, penerimaan dan pengelolaan pengaduan, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (2) KLIP DJP memberikan layanan melalui sarana sebagai berikut:
 - a. layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan, dan penerimaan pengaduan melalui telepon sambungan tetap dengan nomor 500200 atau melalui telepon seluler dengan nomor 500200 yang didahului dengan kode area lokal penelepon;
 - b. layanan penerimaan pengaduan melalui faksimile dengan nomor (021) 5251245, email dengan alamat pengaduan@pajak.go.id, dan Situs Pajak dengan alamat www.pajak.go.id.
- (3) Dalam hal KLIP DJP menggunakan sarana layanan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), informasi tentang penggunaan sarana layanan tersebut akan disampaikan melalui pengumuman.
- (4) KLIP DJP memberikan layanan melalui sarana telepon sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dengan ketentuan:
 - a. layanan untuk berbicara dengan agen diberikan pada hari kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB;
 - b. layanan Interactive Voice Response (IVR) diberikan setiap hari selama 24 jam;
 - c. Dalam hal terdapat perubahan jam layanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, informasi tentang perubahan jam layanan akan disampaikan melalui pengumuman.
- (5) Dalam mendukung penyelenggaraan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KLIP DJP melakukan kegiatan sebagai berikut:
 - a. pelaksanaan proses eskalasi informasi atas pertanyaan yang belum terjawab;
 - b. penerimaan, penelitian kelengkapan, pemilahan, penerusan pengaduan kepada pihak terkait, dan konfirmasi akhir pengaduan di bidang pelayanan kepada Masyarakat dan/atau Wajib Pajak;
 - c. penerimaan, penelitian kelengkapan, pemilahan, dan penerusan pengaduan selain bidang pelayanan kepada pihak terkait;
 - d. penjaminan kualitas layanan informasi dan pengaduan.

Pasal 4

- (1) Layanan pemberian informasi umum perpajakan diberikan kepada Masyarakat dan/atau Wajib Pajak.
- (2) Dalam rangka menjamin dan meningkatkan kualitas layanan KLIP DJP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1), dilakukan proses penjaminan kualitas layanan.
- (3) Proses penjaminan kualitas layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan:
 - a. mendokumentasikan identitas Masyarakat dan/atau Wajib Pajak; dan
 - b. merekam setiap pembicaraan telepon.

Pasal 5

- (1) Layanan pemberian informasi umum perpajakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) meliputi:
 - a. informasi tentang peraturan perpajakan yang berlaku;
 - b. informasi mengenai penggunaan aplikasi elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak; dan
 - c. informasi pendukung pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak seperti informasi alamat dan nomor telepon unit kerja Direktorat Jenderal Pajak, konfirmasi kebenaran NPWP dan informasi lain yang disediakan oleh KLIP DJP sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Layanan konfirmasi kebenaran NPWP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c adalah KLIP DJP hanya memberikan konfirmasi atas kebenaran data nama Wajib Pajak dan nomor NPWP yang disampaikan Masyarakat dan/atau Wajib Pajak.

- (3) KLIP DJP memberikan informasi peraturan perpajakan kepada Masyarakat dan/atau Wajib Pajak yang bersifat normatif sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali informasi yang diminta berupa:
 - a. penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan perpajakan;
 - b. peraturan atau kebijakan perpajakan atau hal-hal lain yang belum diatur;
 - c. proses penegakan hukum di bidang perpajakan terhadap Wajib Pajak; dan/atau
 - d. informasi yang diperuntukkan khusus bagi internal Direktorat Jenderal Pajak dan dilarang untuk diberitahukan berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan perubahannya.
- (4) Layanan pemberian informasi mengenai penggunaan aplikasi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yang disediakan oleh KLIP DJP adalah informasi yang tercantum dalam petunjuk penggunaan aplikasi elektronik dan/atau informasi yang telah tercantum dalam SI-KLIP.

Pasal 6

- (1) KLIP DJP dapat menunda pemberian informasi atas pertanyaan Masyarakat dan/atau Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) apabila terdapat keterbatasan informasi yang dimiliki KLIP DJP dan/atau keterbatasan waktu pelayanan.
- (2) KLIP DJP akan menghubungi Masyarakat dan/atau Wajib Pajak untuk menyampaikan informasi atau jawaban atas pertanyaan yang tertunda sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 7

- (1) Layanan penyampaian informasi perpajakan sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (1) meliputi edukasi perpajakan, survei perpajakan, dukungan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (taxpayer compliance support), apresiasi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, dan layanan penyampaian informasi lainnya kepada Masyarakat dan/atau Wajib Pajak.
- (2) Edukasi perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pemberian edukasi kepada Masyarakat dan/atau Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan, program, dan kegiatan Direktorat Jenderal Pajak;
- (3) Survei perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah survei yang dilakukan oleh KLIP DJP terhadap Masyarakat dan/atau Wajib Pajak untuk mendapatkan masukan dan informasi tentang kebijakan dan program perpajakan yang telah dilaksanakan;
- (4) Dukungan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (taxpayer compliance support) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah penyampaian informasi oleh KLIP DJP dalam rangka mendukung peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, meliputi penyampaian informasi prosedur pembayaran pajak, dan pelaporan SPT;
- (5) Apresiasi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu pemberian apresiasi kepada Wajib Pajak oleh KLIP DJP terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakan;

Pasal 8

- (1) Layanan penerimaan dan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) meliputi:
 - a. Pengaduan Pelayanan Perpajakan;
 - b. Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin Pegawai; dan
 - c. Pengaduan Tindak Pidana Perpajakan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang diterima KLIP DJP akan diteruskan kepada unit terkait Direktorat Jenderal Pajak dan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis pengaduan yang diterima berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pasal 9

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 Juli 2014
DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

A. FUAD RAHMANY