



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. Pencrima 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 : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a>	
4	Situs Pajak ( <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> )	
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

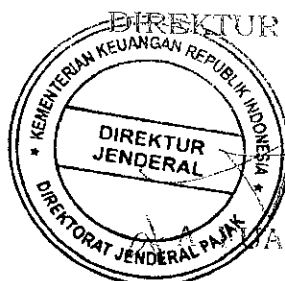
Pada saat Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ./2011 tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Perpajakan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 6

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 Januari 2014

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,



*Madu*  
AD RAIMANY