



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1099, 2012

KEMENTERIAN KEUANGAN. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan. Pajak. Organisasi. Tata Kerja.

**PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR 174/PMK.01/2012**

**TENTANG**

**ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN  
PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk meningkatkan fungsi pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi kepada Wajib Pajak, perlu membentuk Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 141);
3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 142);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/18/KEP/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis Kementerian dan Lembaga Pemerintah Nonkementerian;
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;

**Memperhatikan :** Persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Surat Nomor B/2670/M.PAN-RB/9/2012 tanggal 24 September 2012;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :** PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK.

**BAB I**

**KEDUDUKAN, TUGAS, DAN FUNGSI**

**Pasal 1**

- (1) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak di bidang layanan pemberian informasi perpajakan, penanganan pengaduan, dan pemberian himbauan kepada Wajib Pajak dengan memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak.

- (2) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak secara teknis fungsional dibina oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.

### Pasal 2

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas melaksanakan kegiatan layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 3

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi:

- a. pemberian layanan informasi umum perpajakan atas permintaan masyarakat dan/atau Wajib Pajak;
- b. penerimaan, penelitian kelengkapan, pemilahan, penerusan pengaduan kepada pihak terkait, dan konfirmasi akhir pengaduan di bidang pelayanan kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak;
- c. pelaksanaan penerimaan, penelitian kelengkapan, pemilahan, dan penerusan pengaduan selain bidang pelayanan kepada pihak terkait;
- d. penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak;
- e. pelaksanaan proses pemberian informasi atas pertanyaan yang belum terjawab (eskalasi informasi);
- f. penjaminan kualitas layanan informasi dan pengaduan;
- g. pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin di lingkungan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
- h. pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan proses bisnis di lingkungan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak; dan
- i. pelaksanaan administrasi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

## BAB II SUSUNAN ORGANISASI

### Pasal 4

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal;
- b. Seksi Operasional;
- c. Seksi Penjaminan Kualitas Layanan; dan
- d. Kelompok Jabatan Fungsional.

### Pasal 5

- (1) Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis, serta melaksanakan tugas teknis yang mendukung operasional, sistem, jaringan, dan aplikasi.
- (2) Seksi Operasional mempunyai tugas melakukan kegiatan layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, penerimaan pengaduan, menyelesaikan proses pemberian informasi atas pertanyaan yang belum terjawab (eskalasi informasi).
- (3) Seksi Penjaminan Kualitas Layanan mempunyai tugas melakukan kegiatan penjaminan kualitas atas pelaksanaan pemberian dan penanganan umpan balik layanan informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta melakukan analisis dan evaluasi kinerja.

## BAB III

### KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

### Pasal 6

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 7

- (1) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

- (2) Setiap kelompok tersebut pada ayat (1) dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak yang bersangkutan.
- (3) Jumlah jabatan fungsional tersebut pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- (4) Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **BAB IV**

#### **TATA KERJA**

##### **Pasal 8**

Dalam melaksanakan tugas, setiap pimpinan satuan organisasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik di lingkungan masing-masing maupun antarsatuan organisasi di lingkungan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak serta dengan instansi lain di luar Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan tugas masing-masing.

##### **Pasal 9**

Setiap pimpinan satuan organisasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak wajib mengawasi pelaksanaan tugas bawahan masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan wajib mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

##### **Pasal 10**

Setiap pimpinan satuan organisasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.

##### **Pasal 11**

Setiap pimpinan satuan organisasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

##### **Pasal 12**

Dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan disampaikan kepada pimpinan satuan unit organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

**Pasal 13**

Setiap laporan yang diterima pimpinan satuan organisasi dari bawahan wajib diolah dan dapat dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun laporan lebih lanjut dan memberikan petunjuk kepada bawahan.

**Pasal 14**

- (1) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal Pajak dengan tembusan kepada Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat.
- (2) Kepala Subbagian dan Kepala Seksi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak dan Kepala Subbagian Tata Usaha menampung laporan tersebut serta menyusun laporan berkala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.
- (3) Para Pejabat Fungsional menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

**BAB V****LOKASI DAN WILAYAH KERJA****Pasal 15**

- (1) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak berlokasi di Jakarta.
- (2) Wilayah kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak meliputi seluruh Indonesia.

**BAB VI****ESELONISASI****Pasal 16**

- (1) Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak adalah jabatan eselon III.a.
- (2) Kepala Subbagian dan Kepala Seksi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak adalah jabatan eselon IV.a.

**BAB VII****KETENTUAN LAIN-LAIN****Pasal 17**

Pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi kepatuhan internal pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dalam pelaksanaan tugasnya

secara fungsional bertanggung jawab kepada Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur dan secara administratif bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

#### **Pasal 18**

- (1) Pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi kepatuhan internal pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 berhak meminta dan memperoleh data dan informasi dari unit organisasi/pejabat terkait di lingkungan kantor/wilayah kerja yang bersangkutan.
- (2) Unit organisasi/pejabat yang terkait wajib memberikan data dan informasi yang diminta oleh pejabat yang melaksanakan tugas dan fungsi kepatuhan internal.

### **BAB VII**

#### **KETENTUAN PENUTUP**

#### **Pasal 19**

Perubahan atas organisasi, tata kerja, lokasi, dan wilayah kerja menurut Peraturan Menteri Keuangan ini ditetapkan oleh Menteri Keuangan setelah terlebih dahulu mendapat persetujuan tertulis dari menteri yang membidangi urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

#### **Pasal 20**

Organisasi dan tata kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan ini diterapkan paling lambat tanggal 31 Desember 2012.

#### **Pasal 21**

Peraturan Menteri Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 6 November 2012  
MENTERI KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

AGUS D.W. MARTOWARDOJO

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal 6 November 2012  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI KEANGGARAN NOMOR 174/JM/KM.01/2012  
TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR LAYANAN  
INFORMASI DAN PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

**BAGAN ORGANISASI  
KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

