



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.