



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1695, 2015

KEMENKEU. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan. Ditjen Pajak. Orta. Perubahan.

PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 165/PMK.01/2016

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KEUANGAN

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 dalam rangka meningkatkan fungsi pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi kepada Wajib Pajak, telah dibentuk Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
- b. bahwa dalam rangka penguatan layanan informasi dan pengaduan perpajakan bagi Wajib Pajak, dinilai perlu dilakukan penambahan struktur organisasi serta penguatan tugas dan fungsi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
- c. bahwa dalam rangka penambahan struktur organisasi dan penguatan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud dalam huruf b, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah memberikan persetujuan

melalui surat Nomor B/2645/M.PAN-RB/07/2016 tanggal 27 Juli 2016;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Menteri Keuangan tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;

- Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
  2. Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2015 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 51);
  3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1099);
  4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1926);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 174/PMK.01/2012 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal

Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1099), diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1

- (1) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak merupakan unit pelaksana teknis 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.
- (3) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak dipimpin oleh Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

2. Ketentuan Pasal 4 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak terdiri atas:

- a. Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal;
  - b. Seksi Operasional I;
  - c. Seksi Operasional II;
  - d. Seksi Penjaminan Kualitas Layanan; dan
  - e. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Ketentuan Pasal 5 ayat (2) diubah, sehingga Pasal 5 berbunyi sebagai berikut:

## 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, tindak lanjut hasil pengawasan, dan perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis, serta melaksanakan tugas teknis yang mendukung operasional, sistem, jaringan, dan aplikasi.
  - (2) Seksi Operasional I dan Seksi Operasional II masing-masing mempunyai tugas melakukan kegiatan layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, penerimaan pengaduan, serta 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.
4. Ketentuan Pasal 6 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

## Pasal 6

- (1) Pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak dapat dibentuk kelompok jabatan fungsional sesuai kebutuhan.
- (2) Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas

melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Ketentuan Pasal 7 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 7

- (1) Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan jenjang dan bidang keahliannya.
- (2) Masing-masing kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional yang ditunjuk oleh pimpinan unit organisasi.
- (3) Jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan sesuai dengan kebutuhan dan beban kerja.
- (4) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Ketentuan Pasal 14 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 14

- (1) Kepala 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.

- (3) Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menampung laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan menyusun laporan berkala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.
  - (4) Para Pejabat Fungsional menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.
7. Ketentuan Pasal 16 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 16

- (1) Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak merupakan jabatan struktural eselon III.a. atau merupakan jabatan administrator.
  - (2) Kepala Subbagian dan Kepala Seksi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak merupakan jabatan eselon IV.a. atau merupakan jabatan pengawas.
8. Ketentuan Pasal 20 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 20

Selama organisasi dan tata kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri ini belum dapat dilaksanakan secara efektif, maka organisasi dan tata kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak yang telah ada sebelum ditetapkannya Peraturan Menteri ini, dinyatakan tetap berlaku paling lama 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.

9. Mengubah Lampiran Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1099) sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal II

Peraturan Menteri 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 9 November 2016

MENTERI KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SRI MULYANI INDRAWATI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 10 November 2016

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA



LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 165/PMK.01/2016

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KEUANGAN

NOMOR 174/PMK.01/2012 TENTANG ORGANISASI DAN

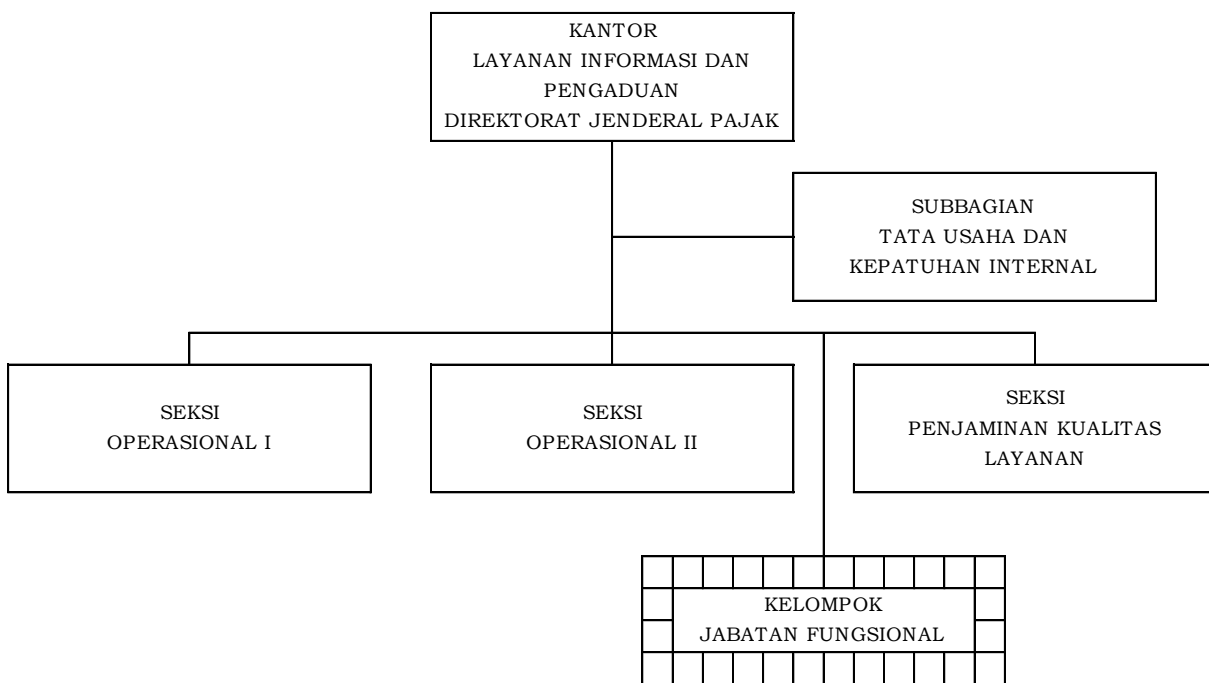
TATA KERJA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN

PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

BAGAN ORGANISASI

KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



---

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

SRI MULYANI INDRAWATI