2021		2020	
Parameter	Tingkat Kepuasan (%)	Parameter	Tingkat Kepuasan (%)
Informasi membantu	88,18	Kemudahan dipahami	84,99
Kemudahan menghubungi	73,73	Akurasi jawaban	88,22
Layanan penyelesaian administrasi perpajakan	88,10		
% Indeks Kepuasan	84,73	% Indeks Kepuasan	85,49

Sumber: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas

Jumlah Agen Kring Pajak 1500200, 2021

Jenis Layanan	Jumlah Agen (orang)
Inbound call – double skill	25
Inbound call – informasi	135
Back office pengaduan	17
Outbound call dan media sosial	67
Jumlah	244

Keterangan:
- Data jumlah agen berdasarkan kondisi per 31 Desember 2021.
- Agen *inbound call – double skill* melayani layanan telepon masuk yang mencakup informasi dan pengaduan.
- Agen *inbound call* – informasi melayani layanan telepon masuk terkait informasi.
- Agen *inbound call – double skill*, agen *inbound call* – informasi, dan agen *outbound call* dan media sosial sekaligus menjalankan layanan *live chat*.

Sumber: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas.

2. Pelayanan Pengaduan Perpajakan

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, DJP berkomitmen untuk menindaklanjuti pengaduan pelayanan perpajakan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Berdasarkan Perdirjen Nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan, DJP menyediakan berbagai saluran resmi pengaduan, yaitu melalui surat atau datang langsung ke kantor pajak, *contact center* Kring Pajak 1500200, faksimile, surel pengaduan, situs pengaduan, Twitter, dan *live chat*. Pengaduan yang diterima DJP dikelola melalui aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Perpajakan (SIPP) yang dikembangkan secara mandiri oleh DJP sejak tahun 2010.

Pengaduan Masuk Melalui Sistem Informasi Pengaduan Pajak Berdasarkan Kriteria, 2020—2021

Kriteria	Jumlah	
	2021	2020
Sistem dan Aplikasi	73	72
Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak	4	21
Sikap SDM	3	5
Prosedur dan Peraturan	2	8
Lainnya	1	2
Jumlah	83	108

Sumber: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas.

> Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan secara nasional di tahun 2021 adalah 8 hari.

Internalisasi budaya antikorupsi juga dilaksanakan dalam bentuk pengendalian gratifikasi, yang pelaksanaannya mengacu pada PMK Nomor 227/PMK.09/2021 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan. Salah satu ketentuan dalam peraturan dimaksud adalah pembentukan Unit Pengendali Gratifikasi (UPG). Unit ini melekat pada setiap unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang kepatuhan internal. Setiap penerimaan atau penolakan gratifikasi wajib dilaporkan ke UPG atau KPK melalui aplikasi GOL KPK yang dapat diunduh pada Playstore atau AppStore. Atas laporan gratifikasi yang disampaikan oleh pegawai selanjutnya akan dilakukan verifikasi oleh UPG dan/atau KPK dan menunggu penetapan status kepemilikan barang gratifikasi. Pada tahun 2021, UPG eselon I DJP menerima 249 laporan gratifikasi. Jumlah ini meningkat cukup tinggi dari tahun sebelumnya, yaitu 59 laporan.

DJP secara berkelanjutan melaksanakan sosialisasi penguatan *whistleblowing system* (WBS) yang dimaksudkan agar pegawai berkomitmen untuk melaporkan dugaan pelanggaran terhadap Kode Etik dan Kode Perilaku serta disiplin PNS melalui mekanisme WBS. Penerapan WBS di DJP sendiri berpedoman pada beberapa peraturan, yaitu:

a. PMK Nomor 103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan;
b. KMK Nomor 149/KMK.09/2011 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) serta Tata Cara Pelaporan dan Publikasi Pelaksanaan Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan; serta
c. Perdirjen Nomor PER-22/PJ/2011 tentang Kewajiban Melaporkan Pelanggaran dan Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

DJP memiliki beberapa saluran pengaduan dalam WBS. Berdasarkan data lima tahun terakhir, saluran pengaduan yang paling banyak digunakan adalah saluran melalui surat. Hal ini menunjukkan bahwa saluran surat masih menjadi jalur yang dianggap paling nyaman dan aman bagi para pelapor. Saluran pengaduan terbanyak kedua setelah surat adalah laman WBS Kementerian Keuangan (aplikasi Wise). Kemudahan akses bagi semua kalangan dan kerahasiaan identitas menjadi alasan peningkatan penggunaan saluran Wise.

Pengaduan Berdasarkan Saluran Pengaduan, 2017—2021

Saluran	2021	2020	2019	2018	2017
Surel	35	29	28	19	35
Surat	67	80	76	92	64
Datang langsung	7	9	17	10	18
Media daring	13	0	7	8	4
Telepon	8	10	22	22	9
Aplikasi SIKKA-WBS (DJP)	9	7	12	5	5
Aplikasi WISe (Kementerian Keuangan)	46	37	21	31	59
Lainnya	0	0	0	4	6
Jumlah	185	172	183	191	200

Sumber: Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur.

Pengaduan Berdasarkan Klasifikasi Pengaduan, 2017—2021

Klasifikasi	2021	2020	2019	2018	2017
Meminta dan/atau menerima uang, barang, dan fasilitas lainnya	38	37	37	41	25
Penyalahgunaan keuangan kantor dan fasilitas kedinasan	3	2	7	8	6
Penyalahgunaan data elektronik	0	4	1	1	1
Pelayanan eksternal DJP	5	3	13	13	16
Pelayanan internal DJP	2	4	2	7	3
Pelanggaran peraturan kedinasan	74	54	48	36	46
Pelanggaran peraturan terkait jam kerja	5	12	4	8	5
Pelanggaran peraturan terkait pengadaan barang dan/atau jasa pemerintah	4	2	4	1	0
Pelanggaran prosedur terkait perkawinan dan perceraian	11	15	17	27	16
Pelanggaran martabat dan kehormatan PNS	24	24	24	31	17
Tidak terkait pegawai DJP	19	15	26	18	65
Jumlah	185	172	183	191	200

Sumber: Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur.

Pengadministrasian dan pengawasan atas tindak lanjut pengaduan pelanggaran yang masuk di DJP diproses dan dikelola oleh Subdirektorat Investigasi Internal. Pada tahun 2021, Subdirektorat Investigasi Internal menyelesaikan sebanyak 166 dari 185 pengaduan yang masuk (89,73 persen).

Efektivitas mekanisme WBS dalam mencegah pelanggaran bergantung pada partisipasi aktif pegawai, di samping tentunya juga terdapat unit yang berwenang melakukan upaya pencegahan dan penindakan, pengawasan melekat, dan keteladanan dari atasan.

Upaya lainnya dalam rangka internalisasi budaya antikorupsi adalah dengan menyelenggarakan acara peringatan Hari Antikorupsi Sedunia (Hakordia). Kegiatan ini menjadi agenda rutin yang diselenggarakan DJP tiap tahun untuk menggemakan semangat antikorupsi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Peringatan Hakordia tahun 2021 mengusung tema "Pulihkan Negeri Saat Pandemi, Perkuat Pajak Tanpa Korupsi". Beberapa kegiatan diselenggarakan untuk menyemarakkan Hakordia tahun 2021, antara lain lomba infografis dan olimpiade antikorupsi. Puncak peringatan dikemas dalam bentuk gelar wicara "Penguatan Integritas Pegawai dalam Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Pajak". Hadir sebagai narasumber acara tersebut, yaitu Direktur Jenderal Pajak Suryo Utomo, Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan Awan Nurmawan Nuh, mantan Komisioner KPK Erry Riyana Hardjapamekas, serta jurnalis sekaligus presenter nasional Anisha Dasuki selaku moderator.

Jumlah Peserta/Pemirsa Gelar Wicara Hakordia Tahun 2021

Hadir langsung di Auditorium Cakti Buddhi Bhakti	64 undangan
Zoom Meeting	43 undangan
Kemenkeu Corpu TV	6.963 *views*
YouTube DJP	31.396 *views*

Sumber: Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur.

Kinerja *Inbound* dan *Outbound* Kring Pajak 1500200, 2017–2021

Jenis Layanan	Uraian	2021	2020	2019	2018	2017
Inbound	Panggilan masuk	260.834	424.104	647.492	659.494	709.586
	Panggilan terjawab	252.302	415.560	635.152	633.530	636.939
	% Terjawab	96,56	97,99	98,09	96,06	89,76
Outbound	Panggilan keluar	1.221.839	87.265	65.482	152.025	63.275

Sumber: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas.

Jumlah Pengaduan Masuk Melalui Sistem Informasi Pengaduan Pajak, 2017—2021

Tahun	Jumlah
2017	364
2018	200
2019	84
2020	862
2021	1.423

Sumber: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas.

SALURAN PENGADUAN

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat: lapor.go.id

Pengaduan Pelayanan Perpajakan

Saluran Pengaduan	Unit Penerima Pengaduan
Kring Pajak: **Telepon** 1500200 **Ponsel** (021) 1500200	Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP
Faksimile (021) 5251245	
Surel pengaduan@pajak.go.id	
Situs pengaduan.pajak.go.id	
Twitter @kring_pajak	
Chat pada laman pajak.go.id	
Surat ditujukan atau **datang langsung** ke alamat: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Gedung Mar'ie Muhammad, Lantai 16 Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Jl. Jenderal Gatot Subroto Kavling 40-42 Jakarta 12190	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas
Surat ditujukan atau **datang langsung** ke alamat Kanwil/KPP/UPT	Kanwil/KPP/UPT

Pengaduan Pelanggaran Kode Etik dan Disiplin

Saluran Pengaduan	Unit Penerima Pengaduan
Aplikasi Whistleblowing System Kementerian Keuangan wise.kemenkeu.go.id	Kementerian Keuangan
Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian, Keuangan, dan Aktiva (SIKKA)-WBS	Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur
Telepon (021) 52970777	
Surel kode.etik@pajak.go.id pengaduan@pajak.go.id	
Datang langsung ke alamat: Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur Gedung Mar'ie Muhammad, Lantai 20 Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Jl. Jenderal Gatot Subroto Kavling 40-42 Jakarta 12190	
Surat ditujukan kepada: Direktur Jenderal Pajak atau Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur	
Surat ditujukan kepada pimpinan unit vertikal	Kanwil/KPP
Kring Pajak: **Telepon** 1500200 **Ponsel** (021) 1500200	Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP
Surel pengaduan@pajak.go.id	