

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PPID TINGKAT I
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
TAHUN 2022

www.pajak.go.id

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Informasi merupakan salah satu kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Adapun hak untuk memperoleh informasi merupakan salah satu hak asasi manusia, sehingga pemerintah memandang perlu untuk membuka akses informasi kepada masyarakat agar mendapatkan informasi yang resmi dan lengkap mengenai jalannya roda pemerintahan dengan berbagai saluran informasi. Hal tersebut telah sejalan dengan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Pemenuhan hak dasar masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan telah diatur pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

UU KIP mengamanatkan bahwa setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut kepada masyarakat luas. Guna menjamin hak warga negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif dan efisien, serta akuntabel.

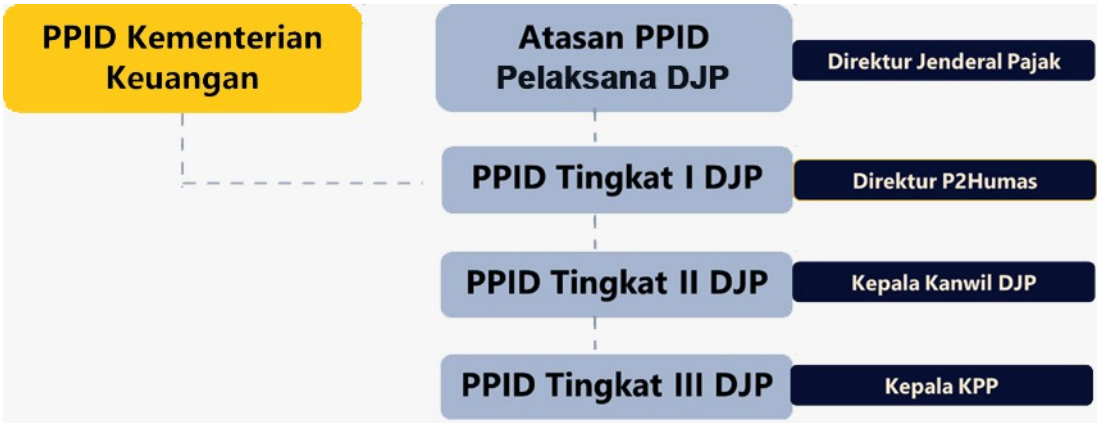
Menteri Keuangan telah berkomitmen penuh untuk mengimplementasikan keterbukaan informasi publik dan dengan adanya perubahan standar layanan informasi publik dan untuk mengoptimalkan layanan informasi publik di lingkungan Kementerian Keuangan dengan menetapkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan (PMK 110/2022) yang mengatur tentang pedoman pelaksanaan layanan informasi publik dan pembagian tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan informasi publik di lingkup Kementerian Keuangan yang menggantikan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.01/2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan. Selain itu, untuk mendukung pelaksanaan pengelolaan informasi publik di Kementerian Keuangan juga ditunjuk Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Keuangan

yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 351/KMK.01/2022 tentang Penunjukan Pengelola Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 351/2022) yang merupakan pengganti Keputusan Menteri Keuangan Nomor 879/KMK.01/2019.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan yang memiliki kantor vertikal di seluruh Indonesia sesuai amanat dalam PMK 110/2022 dan KMK 351/2022 maka untuk pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publiknya memiliki struktur sebagai berikut:

a. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana DJP yaitu Direktur Jenderal Pajak;
b. PPID Tingkat I DJP dijabat oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas);
c. PPID Tingkat II DJP diemban oleh para Kepala Kanwil DJP; dan
d. PPID Tingkat III DJP adalah para Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

Struktur PPID Direktorat Jenderal Pajak



Dalam hal koordinasi pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak maka telah dibentuk tim pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan DJP yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-296/PJ/2021.

Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik

Sarana dan Prasarana

Dalam rangka memberikan pelayanan informasi publik, Direktorat Jenderal Pajak telah didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Fasilitas yang tersedia dalam mendukung pelayanan informasi publik, yaitu:

a. Datang langsung:

RUANG LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID TINGKAT I DJP





1) Direktorat P2Humas - PPID Tingkat I DJP
   ruang layanan informasi publik PPID berada di Direktorat P2Humas, lantai 16 Gedung Mar'ie Muhammad Kantor Pusat DJP, untuk pemohon yang datang langsung ke Kantor Pusat DJP;
2) Kanwil DJP - PPID Tingkat II DJP
   untuk layanan informasi publik di Kanwil DJP, ruang/meja layanan informasi publik disediakan oleh Bidang P2Humas Kanwil DJP;
3) Kantor Pelayanan Pajak - PPID Tingkat III DJP
   untuk permintaan informasi publik di Kantor Pelayanan Pajak, terdapat fasilitas ruang/meja layanan informasi publik yang dilaksanakan oleh Seksi Penjaminan Kualitas Data.

Pemberian layanan di ruang/meja layanan informasi publik tersebut dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan 15.00 waktu setempat.

b. Surat ditujukan ke alamat PPID Pelaksana DJP:
   1) PPID Tk. I DJP: Direktur Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, Kantor Pusat DJP
   2) PPID Tk. II DJP: Kepala Kanwil DJP
   3) PPID Tk. III: Kepala Kantor Pelayanan Pajak
c. Surat elektronik (*email*): ppid.pajak@pajak.go.id
d. Situs PPID Kementerian Keuangan: www.e-ppid.kemenkeu.go.id (dengan memilih opsi tujuan Direktorat Jenderal Pajak);
e. Aplikasi telepon seluler berbasis Android*: Mobile* PPID Kementerian Keuangan (dengan memilih opsi tujuan Direktorat Jenderal Pajak).

Beragam sarana dan prasarana di atas menjadikan pemohon memiliki berbagai alternatif pilihan untuk memudahkan penyampaian permintaan informasi publik kepada PPID Pelaksana Direktorat Jenderal Pajak.

Situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat www.pajak.go.id menjadi salah satu sarana utama dalam penyampaian informasi DJP. Masyarakat dapat mengakses informasi terkait tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak secara umum, laporan-laporan transparansi kinerja Direktorat Jenderal Pajak dll, maupun informasi yang termasuk dalam kategori informasi wajib disediakan dan diumumkan, antara lain melalui:

a. informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala (http://www.pajak.go.id/id/informasi-yang-wajib-disediakan-dan-diumumkan-secara-berkala);
b. informasi yang wajib tersedia setiap saat (http://www.pajak.go.id/id/informasi-publik-tersedia-setiap-saat); dan
c. informasi yang wajib diumumkan secara serta merta (https://www.pajak.go.id/id/informasi-yang-wajib-diumumkan-secara-serta-merta).

Sumber Daya Manusia

Berdasarkan KMK 351/2022, maka DJP memiliki 1 (satu) PPID Tingkat I yang dijabat oleh Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, 34 (tiga puluh empat) PPID Tingkat II di tiap kanwil DJP yang dijabat oleh para Kepala Kanwil DJP, serta 352 (tiga ratus lima puluh dua) PPID Tingkat III yang dijabat oleh Kepala KPP di seluruh Indonesia. Dalam rangka mendukung pelaksanaan layanan informasi publik yang baik, DJP juga membentuk tim pengelolaan informasi dan dokumentasi yang memiliki tugas untuk membantu PPID melaksanakan tugas layanan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Adapun struktur PPID dan tim dari unit kerja di lingkungan DJP, yaitu:

a) PPID Tingkat I DJP
   1) Direktur Jenderal Pajak selaku Atasan PPID Pelaksana DJP;
   2) Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat selaku PPID Tingkat I DJP;
   3) Kepala Subdit Pelayanan Perpajakan (eselon III);
   4) Kepala Seksi Dukungan Pelayanan dan Konsultasi (eselon IV);
   5) Pelaksana Seksi Dukungan Pelayanan dan Konsultasi selaku petugas informasi publik.
b) PPID Tingkat II DJP
   1) Kepala Kantor Wilayah DJP selaku PPID Tingkat II DJP;
   2) Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (eselon III);

3) Kepala Seksi di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (eselon IV) ;
4) Pelaksana di Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat selaku petugas informasi publik.

c) PPID Tingkat III DJP
1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak selaku PPID Tingkat III DJP;
2) Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Data;
3) Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Data selaku petugas informasi publik.

d) Organ PPID Direktorat Jenderal Pajak

Pembentukan Organ PPID Direktorat Jenderal Pajak dimaksudkan demi tercapainya koordinasi antar Pejabat Unit Eselon III di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka membantu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I DJP memberikan pelayanan informasi kepada publik secara cepat, mudah, dan wajar. Susunan keanggotaan Organ PPID Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

1) Kepala Bagian Umum sebagai Bagian Pengelolaan Data dan Informasi;
2) Kepala Subdirektorat Hubungan Masyarakat sebagai Bagian Pengelolaan Layanan Informasi;
3) Kepala Subdirektorat Bantuan Hukum sebagai Bagian Pengelolaan Penyelesaian Sengketa.

Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Seluruh pembiayaan dalam pelaksanaan tugas PPID Direktorat Jenderal Pajak dibebankan pada DIPA masing-masing tempat PPID bertugas.

Rincian Layanan Informasi Publik

Sepanjang tahun 2022, pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi disediakan secara langsung dengan memperhatikan protokol kesehatan di PPID DJP melalui ruang/meja layanan informasi yang telah disediakan setiap hari kerja pada pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.

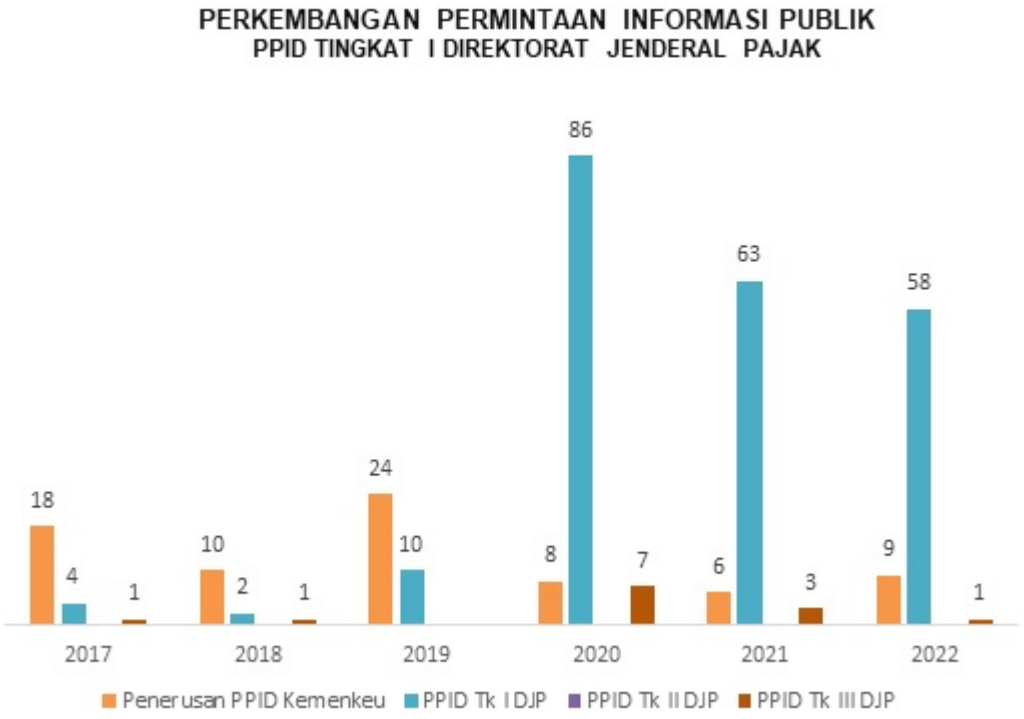
Namun demikian, pemohon informasi disarankan untuk dapat memaksimalkan penyampaian permintaan informasinya secara secara *online* melalui surat elektronik, maupun melalui portal/situs e-PPID dan *mobile*-PPID Kementerian Keuangan.

Selama periode tahun 2022, PPID DJP telah menerima sebanyak 68 (enam puluh delapan) permintaan informasi publik.

Rincian permintaan informasi publik ke DJP adalah sebagai berikut.

1. Dari total 68 permintaan informasi publik, jika ditinjau dari jalur permintaannya
   a. Sejumlah 9 (sembilan) permintaan merupakan penerusan dari PPID Kementerian Keuangan;

b. Sebanyak 58 (lima puluh delapan) permintaan langsung yang ditujukan kepada PPID Tingkat I DJP.
c. 1 (satu) permintaan langsung yang ditujukan kepada PPID Tingkat III DJP.



2. Bila dibandingkan dengan permintaan PPID tahun 2021, untuk tahun ini permintaan informasi yang masuk menurun sekitar 5,5% dimana permintaan informasi yang diterima PPID DJP pada tahun 2021 sebanyak 72 (tujuh puluh dua) permintaan.
3. Dari total 59 (lima puluh sembilan) permintaan informasi yang ditujukan langsung kepada PPID DJP, sebanyak 48 (empat puluh delapan) permintaan diterima lewat aplikasi situs e-ppid Kemenkeu, 5 (lima) permintaan melalui surat elektronik ppid.pajak@pajak.go.id, 4 (empat) permintaan melalui aplikasi *mobile* PPID Kemenkeu, dan 1 (satu) permintaan dengan datang langsung ke PPID DJP.

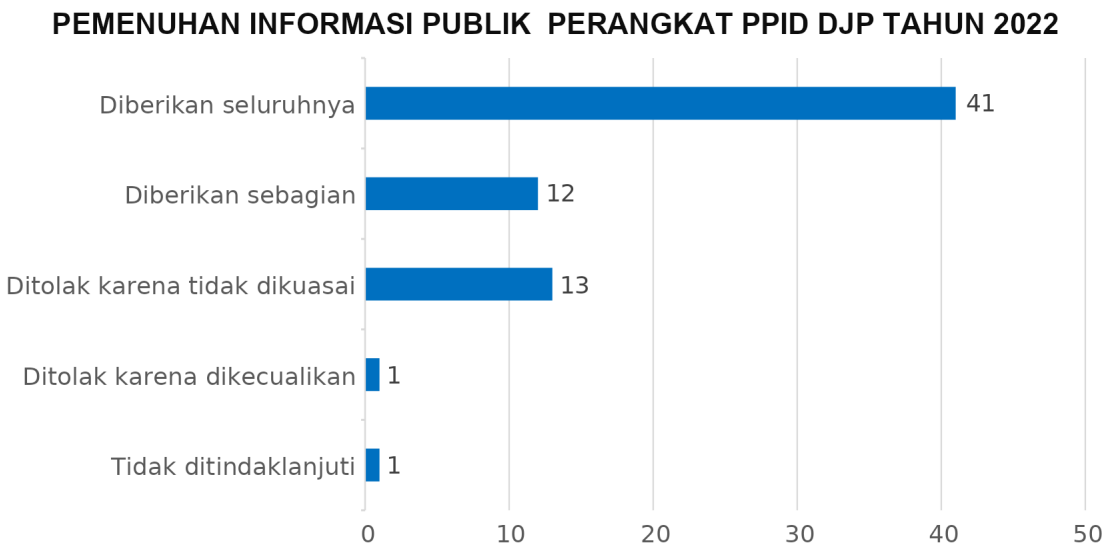


4. Berdasarkan data jenis pemohon, pada tahun 2022 sebanyak 64 (enam puluh empat) permintaan informasi publik berasal dari orang/perorangan dan 3 (tiga) permintaan informasi publik diajukan oleh badan hukum indonesia.

5. Untuk keseluruhan rincian jumlah permintaan informasi publik yang diterima dipenuhi dalam jangka waktu s.d. 10 hari kerja adalah sejumlah 35 (tiga puluh lima) permintaan, untuk permintaan informasi yang dipenuhi dalam jangka waktu 11 s.d. 17 hari kerja adalah sebanyak 31 (tiga puluh satu) permintaan, serta ada 1 (satu) permintaan informasi yang tidak ditindaklanjuti karena tidak memenuhi persyaratan.
6. Ditinjau dari perihal informasi yang diajukan pemohon informasi, dari total 68 (enam puluh delapan) permintaan dapat dirinci dalam tabel berikut.

Tema Permintaan	*Jumlah*
Penerimaan Pajak	*27*
NPWP dan/atau PKP	*11*
Peraturan Pajak	*7*
Organisasi	*8*
Anggaran	*3*
Insentif Pajak	*3*
Pajak Daerah	*3*
IDLP	*2*
Hasil nilai ujian STAN	*2*
Pemeriksaan dan Penagihan	*1*
Keberatan dan Banding	*1*

7. Dari keseluruhan permintaan informasi, berdasarkan tingkat ketersediaan informasi publik yang dikuasai oleh PPID DJP, terdapat 41 (empat puluh satu) permintaan informasi publik yang dapat dipenuhi seluruhnya, 12 (dua belas) permintaan dapat dipenuhi sebagian, 13 (tiga belas) permintaan informasi publik yang ditolak karena tidak dikuasai oleh PPID DJP, 1 (satu) ditolak karena informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan dan terdapat 1 (satu)



permintaan informasi yang tidak ditindaklanjuti karena tidak memenuhi persyaratan.

Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2022, Atasan PPID Pelaksana DJP tidak pernah menerima keberatan dan sengketa atas permintaan informasi publik yang diajukan oleh pemohon baik itu permintaan yang merupakan penerusan dari PPID Kementerian Keuangan maupun permintaan di lingkup PPID DJP.

Capaian PPID

Sepanjang tahun 2022, kegiatan internal yang dilaksanakan oleh PPID Tingkat I DJP, yaitu:

1. Menyelenggarakan Bimbingan Teknis Pengelolaan Layanan Informasi Publik Perangkat PPID Direktorat Jenderal Pajak tanggal 25 Agustus 2022 dengan peserta para kepala seksi di Bidang P2Humas Kanwil DJP yang menangani layanan informasi publik PPID dan seluruh Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Data dari Kantor Pelayanan Pajak dengan narasumber dari Komisi Informasi Pusat dan PPID Kementerian Keuangan.



Bimbingan Teknis Pengelolaan Layanan Informasi Publik Perangkat PPID Direktorat Jenderal Pajak

2. Mengadakan rapat-rapat pembahasan tanggapan atas permintaan informasi publik dengan unit teknis.
3. Mengadakan rapat pembahasan daftar informasi publik dan klasifikasi informasi yang dikecualikan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Selain kegiatan internal, PPID Tingkat I DJP juga mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh PPID Kementerian Keuangan, kegiatan tersebut diantaranya:

1. Rapat koordinasi PPID Kementerian Keuangan pada tanggal 11 Maret 2022 dengan agenda pembahasan: Alur permintaan informasi publik sesuai PERKI 1/2021, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan informasi publik, dan penyesuaian aplikasi SI-PPID sesuai PERKI 1/2022.
2. Monitoring dan evaluasi PPID Tingkat I yang diadakan dari PPID Kementerian Keuangan dengan kegiatan pengisian *Self Assesment Questionnaire* pada April 2022 dan presentasi dari PPID Tingkat I DJP oleh Kasubdit Pelayanan Perpajakan pada tanggal 09 Juni 2022.
3. Seminar Keterbukaan Informasi Publik tanggal 4 Agustus 2022 dengan tema dengan tema "Kolaborasi Atasi Stunting Dengan Dukungan APBN Untuk Indonesia Emas 2045". Pada kesempatan tersebut, Menteri Keuangan juga menyerahkan apresiasi kepada enam PPID Tingkat I di lingkungan Kementerian Keuangan yang telah serius mengupayakan keterbukaan informasi publik demi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan karenanya berhak dianugerahkan kualifikasi "informatif". PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu yang mendapatkan kategori "Informatif" tersebut.



PIAGAM PENGHARGAAN PPID TINGKAT I KATEGORI INFORMATIF KEMENTERIAN KEUANGAN

4. Rapat koordinasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan tanggal 19 Agustus 2022 dengan agenda pembahasan: sosialisasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/MK.1/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; rencana perubahan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 879/MK.01/2022 tentang Penunjukan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Kementerian Keuangan, Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan; monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi badan publik oleh Komisi Informasi Pusat; rencana pelaksanaan pembahasan daftar informasi publik dan pengujian konsekuensi untuk tahun 2023; dan rencana monitoring dan evaluasi PPID Tingkat II di unit yang mempunyai kantor vertikal.

5. Rapat pembahasan bersama PPID Kementerian Keuangan dan unit teknis atas usul daftar informasi publik dan informasi publik yang dikecualikan tahun 2023 Direktorat Jenderal Pajak pada hari Rabu,12 Oktober 2022, Rabu, 26 Oktober 2022 dan Senin, 21 November 2022.
6. Rapat koordinasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan tanggal 7 Desember 2022 dengan agenda: Pembahasan layanan informasi publik tahun 2023 yang layak disabilitas.

Kendala Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik PPID DJP, selama tahun 2021 terdapat beberapa kendala yang dihadapi, baik di lingkup kantor pusat (PPID Tingkat I) maupun lingkup unit vertikal (PPID Tingkat II, dan PPID Tingkat III) antara lain sebagai berikut.

1. Pegawai DJP secara keseluruhan khususnya di unit teknis pemilik informasi belum merata pemahamannya mengenai ketentuan dan mekanisme pemberian informasi atas permintaan informasi publik berdasarkan UU KIP sehingga diperlukan pembahasan bersama dalam memenuhi permintaan informasi publik.
2. Petugas PPID DJP acapkali berganti dikarenakan adanya mutasi atau promosi. Pejabat/pegawai yang menangani layanan informasi tersebut masih kesulitan dalam membedakan antara permintaan informasi yang melalui mekanisme PPID dengan permintaan informasi yang harus diselesaikan melalui jalur lainnya, misalnya riset, konsultasi, atau permintaan bantuan kedinasan badan publik lainnya.
3. Informasi yang diminta beragam dan kebanyakan tersebar pada masing-masing unit di DJP sehingga diperlukan waktu dalam pemenuhan permintaan informasi publik.
4. Petugas PPID tidak memiliki akses ke database perpajakan sehingga masih perlu dilakukan permintaan secara kedinasan kepada unit teknis pemilik data/ informasi.

Rekomendasi dan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik

Berdasarkan kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik lingkup PPID DJP dapat diberikan rekomendasi dan tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi publik sebagai berikut.

1. Dengan tujuan meningkatkan pemahaman petugas pelayanan informasi PPID DJP maupun unit teknis terkait maka secara berkesinambungan perlu dilakukan bimbingan teknis/sosialisasi/*sharing knowledge* maupun diskusi bersama petugas pelayanan informasi PPID Tingkat II dan III DJP dan unit teknis terkait mengenai tugas, pokok dan fungsi PPID, serta mekanisme pengelolaan serta pengecualian informasi publik serta mekanisme penanganan keberatan dan sengketa informasi publik;.
2. Koordinasi yang intens dengan petugas pelayanan informasi PPID Tingkat II DJP dan PPID Tingkat III DJP secara berjenjang melalui media komunikasi yang tersedia.
3. Menyusun materi informasi terkait keterbukaan informasi publik dalam berbagai bentuk media yang dapat menjadi panduan bagi pegawai DJP.
4. Menyediakan informasi publik berupa data perpajakan dalam angka yang sering dimintakan berulang melalui permintaan informasi publik, ke dalam situs pajak.go.id sebagai sarana utama akses informasi publik DJP. Dalam hal ini juga dibutuhkan keterlibatan unit teknis pemilik data/informasi untuk secara aktif memberikan data yang *update* secara berkala.

Demikian laporan PPID Tingkat I DJP tahun 2022 ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID Tingkat I Direktorat Jenderal Pajak.

Direktur Penyuluhan, Pelayanan,
dan Hubungan Masyarakat
Selaku
PPID Tingkat I DJP



Ditandatangani secara elektronik
Neilmaldrin Noor