

**A. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN**

	<b>MENTERIAN KEUANGAN RI          DIREKTORAT JENDERAL PAJAK</b>	<b>FORMULIR PENGADUAN          PELAYANAN PERPAJAKAN</b>
<b>DATA PELAPOR</b> NAMA PELAPOR* : _____ NPWP PELAPOR* : _____ NO IDENTITAS : _____ KTP/PASPOR : _____ ALAMAT PELAPOR : _____ _____ NOMOR TELEPON* : <u>1</u> _____ <u>2</u> _____ FAKSIMILE : _____ E-Mail : _____ _____		
<b>HAL YANG DILAPORKAN</b> NAMA PEGAWAI TERLAPOR : _____ NIP TERLAPOR : _____ UNIT KERJA TERLAPOR : _____ JABATAN TERLAPOR : _____ ALAMAT TERLAPOR : _____ _____ LOKASI PELAYANAN DIBERIKAN* : _____ TANGGAL PELAYANAN DIBERIKAN* : _____ URAIAN PENGADUAN* : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
<b>LAMPIRAN BUKTI PENDUKUNG DAN DOKUMEN LAINNYA:</b> SURAT KUASA (BILA PELAPOR DIKUASAKAN) : <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> TIDAK ADA BUKTI PENDUKUNG : <input type="checkbox"/> ADA <input type="checkbox"/> TIDAK ADA		<b>TANDA TANGAN PELAPOR</b> _____
<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulir ini digunakan Pelapor untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan perpajakan.</li> <li>• Formulir ini disediakan dalam bentuk dan format PDF Isian dan dapat diunduh pada situs <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>• Formulir yang telah diisi dan dicetak dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kirim melalui email: <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>- Kirim melalui pos ke alamat unit Direktorat P2Humas KPDJP</li> <li>- Kirim melalui faksimile: (021) 5251245</li> <li>- Datang langsung ke unit Direktorat P2Humas</li> </ul> </li> <li>• Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diterima.</li> <li>• Apabila terdapat bukti pendukung (contoh: Foto/Dokumen lainnya) dapat dilampirkan dalam Formulir ini.</li> <li>• Tanda * (bintang) menunjukkan informasi yang wajib diisi sehingga laporan pengaduan dapat diproses dan ditindaklanjuti.</li> <li>• Bagian IDENTITAS TERLAPOR diisi dengan informasi mengenai identitas dari Pelapor Pengaduan.</li> <li>• Bagian HAL YANG DILAPORKAN diisi dengan informasi mengenai identitas dari pihak yang dilaporkan serta uraian kronologis pemberian layanan yang menjadi dasar dilakukannya pengaduan.</li> </ul>		

**B. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI SITUS PAJAK (pengaduan.pajak.go.id)**

**1. Ketentuan Umum**

- a. Menu Layanan Pengaduan pada situs pajak (pengaduan.pajak.go.id) dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setiap kasus pengaduan yang masuk melalui situs pajak diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**2. Prosedur**

Pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui situs mengikuti beberapa prosedur sebagai berikut:

- a. Prosedur dan Tata Cara Penyampaian Pengaduan  
Prosedur penyampaian pengaduan telah tersedia di situs. Pelapor dapat memanfaatkannya untuk mengetahui prosedur yang harus diikuti untuk menyampaikan pengaduan melalui situs.
- b. Pendaftaran akun (Registrasi)  
Pelapor yang menyampaikan pengaduan diminta melakukan registrasi terlebih dahulu. Setelah pelapor melakukan registrasi, pelapor diminta melakukan aktivasi melalui tautan (*link*) aktivasi yang dikirimkan sistem ke email pelapor.
- c. Aktivasi Akun  
Pelapor yang telah melakukan registrasi akan mendapatkan tautan (*link*) aktivasi yang dikirimkan ke email yang didaftarkan. Pelapor melakukan aktivasi dengan cara meng-klik tautan (*link*) aktivasi tersebut.
- d. Login (Masuk ke Akun)  
Setelah aktif, pelapor dapat melakukan masuk (*login*) dengan menggunakan *username* dan *password* yang telah diisi saat registrasi.
- e. Penyampaian Pengaduan
  - 1) Pelapor memilih menu Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
  - 2) Pelapor mengisi formulir dengan lengkap (terdapat kolom yang wajib diisi).
  - 3) Pengaduan yang diterima diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**C. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI TWITTER (@kring\_pajak)**

**1. Ketentuan Umum**

- a. *Twitter* @kring\_pajak dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setiap Pengaduan yang masuk melalui *twitter* diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**2. Prosedur**

- a. Untuk menyampaikan Pengaduan, Pelapor dapat melakukan *mention* ke akun *twitter* @kring\_pajak.
- b. Apabila yang disampaikan termasuk dalam pengertian Pengaduan, maka petugas melakukan konfirmasi lebih lanjut melalui fitur *Direct Message* yang selanjutnya diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**D. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN MELALUI FITUR CHAT PAJAK (www.pajak.go.id)**

**1. Ketentuan Umum**

- a. Fitur *Chat* Pajak pada laman [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan Pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Setiap Pengaduan yang masuk melalui fitur *Chat* Pajak diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**2. Prosedur**

- a. Pelapor melakukan klik pada ikon fitur *Chat* Pajak pada laman [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).
- b. Pelapor mengisi kelengkapan identitas.
- c. Pelapor memilih layanan pengaduan.
- d. Pelapor menyampaikan pengaduan.
- e. Apabila yang disampaikan termasuk dalam pengertian Pengaduan, maka diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

ROBERT PAKPAHAN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

u.b.

Pih. KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,

ttd.

JERRY FADLINSYAH  
NIP 197601081996031001