LAMPIRAN I
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : PER-02/PJ/2014
TENTANG : TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

KEMENTERIAN KEUANGAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

IDENTITAS PELAPOR

NAMA PELAPOR* : _____

NPWP PELAPOR : _____-_____-_____ NO IDENTITAS (SIM/KTP/PASPOR) : _____

ALAMAT PELAPOR : _____

_____

NOMOR TELEPON* : 1_____ 2_____ FAKSIMILE : _____ e-MAIL : _____

HAL YANG DILAPORKAN

NAMA PEGAWAI TERLAPOR : _____ NIP TERLAPOR : _____

UNIT KERJA TERLAPOR : _____ JABATAN TERLAPOR : _____

ALAMAT TERLAPOR : _____

_____

LOKASI KEJADIAN* : _____ TANGGAL KEJADIAN* : _____

URAIAN PENGADUAN* :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

LAMPIRAN BUKTI PENDUKUNG DAN DOKUMEN LAINNYA :

SURAT KUASA (BILA PELAPOR DIKUASAKAN) ☐ ADA ☐ TIDAK ADA

BUKTI PENDUKUNG ☐ ADA ☐ TIDAK ADA

TANDA TANGAN PELAPOR

_____

PENERIMA PENGADUAN (DIISI OLEH PETUGAS PENERIMA)

TANGGAL PENERIMAAN : _____ NOMOR TIKET (Dia yang dengan ... Sistem) : _____

NAMA PETUGAS PENERIMA : _____ NIP PETUGAS PENERIMA : _____

SALURAN PENGADUAN : ☐ ON SITE / DATANG LANGSUNG ☐ SURAT ☐ WEBSITE ☐ FAKS ☐ e-MAIL ☐ KRING PAJAK 500200

TANDA TANGAN PETUGAS

_____

PETUNJUK PENGISIAN

- Formulir ini digunakan Pelapor untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan perpajakan
- Formulir ini disediakan dalam bentuk dari format PDF. Isian dan dapat diunduh pada situs www.pajak.go.id
- Formulir yang telah diisi dan dicetak dapat disampaikan melalui saluran pengaduan yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak :
  - Kirim melalui email : pengaduan@pajak.go.id
  - Kirim melalui pos ke alamat unit Direktorat P2Humas KPDJP
  - Kirim melalui faksimile : (021) 5251245
  - Datang langsung ke unit Direktorat P2Humas KPDJP
- Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan
- Apabila terdapat bukti pendukung (c/o : Foto / Dokumen lainnya) dapat dilampirkan dalam Formulir ini
- Tanda ★ (Bintang) menunjukkan informasi yang wajib diisi sehingga laporan pengaduan dapat diproses dan ditindaklanjuti. Informasi yang tidak terdapat tanda ★ (Bintang) dapat diisi bila diperlukan
- Bagian **IDENTITAS PELAPOR** diisi dengan informasi mengenai identitas dari Pelapor Pengaduan
- Bagian **HAL YANG DILAPORKAN** diisi dengan informasi mengenai identitas dari pihak yang dilaporkan serta uraian kronologis kejadian yang menjadi dasar dilakukannya pengaduan.
- Bagian **PENERIMA PENGADUAN** hanya diisi oleh Petugas Penerima di Unit Kerja Penerima Pengaduan

LAMPIRAN II
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : PER-02/PJ/2014
TENTANG : TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN
MELALUI SITUS PAJAK
(www.pajak.go.id)

A. Ketentuan Umum

1. Situs pajak (www.pajak.go.id) pada menu Layanan Pengaduan dapat digunakan oleh Pelapor untuk menyampaikan pengaduan kepada Direktorat Jenderal Pajak.
2. Situs pajak dapat digunakan untuk menyampaikan 3 (tiga) jenis pengaduan yaitu :
   a. Pengaduan Pelayanan Perpajakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.
   b. Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin Pegawai sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku tentang Penanganan Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin Pegawai.
   c. Pengaduan Tindak Pidana Perpajakan sebagaimana diatur dalam ketentuan yang berlaku tentang penanganan pengaduan Tindak Pidana Perpajakan.
3. Setiap kasus pengaduan yang masuk melalui situs pajak akan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Prosedur Kerja

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 maka pelapor diminta melakukan aktivasi melalui link aktivasi yang dikirimkan sistem ke email pelapor.

c. Aktivasi Akun

   Pelapor yang telah melakukan registrasi akan mendapatkan link aktivasi yang dikirimkan ke emailnya. Pelapor melakukan aktivasi melalui 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 formulir pengaduan sesuai dengan jenis pengaduan yaitu:
      - Pengaduan Pelayanan Perpajakan
      - Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin Pegawai
      - Pengaduan Tindak Pidana Perpajakan
   2) Pelapor mengisi formulir dengan lengkap (terdapat field-field yang wajib diisi) sesuai dengan jenis pengaduan yang ingin disampaikannya.
   3) Formulir pengaduan yang masuk akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.