LAMPIRAN
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : PER-07/PJ/2019
TENTANG : TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

A. FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

KEMENTERIAN KEUANGAN RI **DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**	**FORMULIR PENGADUAN** **PELAYANAN PERPAJAKAN**

IDENTITAS PELAPOR

NAMA PELAPOR* : _____
NPWP PELAPOR* : _____ NO IDENTITAS 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 PELAYANAN DIBERIKAN* : _____ TANGGAL PELAYANAN DIBERIKAN* : _____
URAIAN PENGADUAN* : _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

LAMPIRAN BUKTI PENDUKUNG DAN DOKUMEN LAINNYA:			**TANDA TANGAN PELAPOR**
SURAT KUASA (BILA PELAPOR DIKUASAKAN) :	☐ ADA	☐ TIDAK ADA	
BUKTI PENDUKUNG :	☐ ADA	☐ TIDAK ADA	_____

PETUNJUK PENGISIAN

- Formulir ini digunakan Pelapor untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan perpajakan.
- Formulir ini disediakan dalam bentuk dan format PDF Isian dan dapat diunduh pada situs www.pajak.go.id
- Formulir yang telah diisi dan dicetak dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak:
  - Kirim melalui email: pengaduan@pajak.go.jd
  - Kirim melalui faksimile: (021) 5251245
  - Kirim melalui pos ke alamat unit Direktorat P2Humas KPDJP
  - Datang langsung ke unit Direktorat P2Humas
- Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diterima.
- Apabila terdapat bukti pendukung (contoh: Foto/Dokumen lainnya) dapat dilampirkan dalam Formulir ini.
- Tanda * (bintang) menunjukkan informasi yang wajib diisi sehingga laporan pengaduan dapat diproses dan ditindaklanjuti.
- Bagian IDENTITAS TERLAPOR diisi dengan informasi mengenai identitas dari Pelapor Pengaduan.
- Bagian HAL YANG DILAPORKAN diisi dengan informasi mengenai identitas dari pihak yang dilaporkan serta uraian kronologis pemberian layanan yang menjadi dasar dilakukannya pengaduan.

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 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.

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.
Plh. KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN TATA LAKSANA,

ttd.

JERRY FADLINSYAH
NIP 197601081996031001