



KEMENTERIAN KEUANGAN RI
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
 PELAYANAN PERPAJAKAN

IDENTITAS PELAPOR

NAMA PELAPOR * : _____
 NPWP PELAPOR : _____ NO IDENTITAS ^{SIKIP} _{PASPOR} : _____
 ALAMAT PELAPOR : _____

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

HAL YANG DILAPORKAN

NAMA PECAWI TERLAPOR : _____ NIP TERLAPOR : _____
 UNIT KERJA TERLAPOR : _____ JABATAN TERLAPOR : _____
 ALAMAT TERLAPOR : _____

LOKASI KEJADIAN * : _____ TANGGAL KEJADIAN * : _____

URAIAN PENGADUAN * : _____

LAMPIRAN BUKTI PENDUKUNG DAN DOKUMEN LAINNYA :

TANDA TANGAN PELAPOR

SURAT KUASA (BILA PELAPOR DIKUASAKAN) ADA TIDAK ADA

BUKTI PENDUKUNG ADA TIDAK ADA

PENERIMA PENGADUAN (DIISI OLEH PETUGAS PENERIMA)

TANGGAL PENERIMAAN : _____ NOMOR TIKET : _____

NAMA PETUGAS PENERIMA : _____ NIP PETUGAS PENERIMA : _____

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

PETUNJUK PENGISIAN

TANDA TANGAN PETUGAS

- ▶ 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 (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 dan Pelapor Pengaduan
- ▶ Bagian HAL YANG DILAPORKAN diisi dengan informasi mengenai identitas dan pihak yang dilaporkan serta uraian kronologi kejadian yang menjadi dasar dilakukannya pengaduan.
- ▶ Bagian PENERIMA PENGADUAN hanya diisi oleh Petugas Penerima di Unit Kerja Penerima Pengaduan

**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 disampaikan.
 - 3) Formulir pengaduan yang masuk akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.