

## Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur



Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 141, Sumurpecung, Serang, Serang 42118 0254223892

<https://djponline.pajak.go.id>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur

### Pengaduan Pelayanan Perpajakan

No. SK :

#### Persyaratan

1. Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu: a. Telepon: 1500200 b. Faksimile: (021) 5251245 c. Email: [pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id](mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id); [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id) d. Twitter: @kring\_pajak e. Website: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id); [www.wise.kemenkeu.go.id](http://www.wise.kemenkeu.go.id); [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id) f. Chat pajak: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) g. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.
2. Pelapor yang datang langsung menyampaikan Pengaduan dengan menggunakan formulir dalam Lampiran PER-07/PJ/2019;
3. Pengaduan paling sedikit memuat kelengkapan: a. identitas Pelapor, yang memuat nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) b. nomor telepon atau email Pelapor; c. identitas terlapor, yaitu Unit Kerja atau pegawai Unit Kerja yang diduga melakukan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; d. uraian Pengaduan, yang antara lain memuat tanggal pelayanan perpajakan diberikan; e. Surat Kuasa, dalam hal Pengaduan dikuasakan kepada pihak lain; dan f. bukti pendukung apabila diperlukan.
4. Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pelayanan perpajakan diberikan.

#### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengaduan yang disampaikan melalui surat/datang langsung diajukan dengan mengisi Formulir Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2. Pengaduan yang disampaikan melalui situs pajak [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id) diajukan pendaftaran akun, aktivasi akun, login dengan username dan password saat registrasi, dan mengisi formulir dengan lengkap;
3. Pengaduan yang diajukan melalui telepon dilakukan dengan menghubungi saluran telepon di nomor 1500200;
4. Pengaduan yang diajukan melalui faksimile dilakukan melalui saluran faksimile di nomor (021) 5251245;
5. Pengaduan yang diajukan melalui twitter dilakukan dengan mention ke akun twitter @kring\_pajak;
6. Pengaduan yang dilakukan melalui Chat dilakukan dengan memilih menu Live Chat pada situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

## Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur



Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 141, Sumurpecung, Serang, Serang 42118 0254223892

<https://djponline.pajak.go.id>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur

### Waktu Penyelesaian

0

30 hari kerja sejak permohonan lengkap:

1. DJP menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima kepada pelapor paling lambat 14 hari kerja sejak pengaduan disampaikan;
2. Dalam hal kelengkapan pengaduan belum dipenuhi, pelapor diberikan waktu selambat-lambatnya 30 hari kerja terhitung sejak tanggapan diterima;

Unit terlapor menindaklanjuti pengaduan kepada pelapor paling lambat 30 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh unit terlapor.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penyelesaian pengaduan pelayanan perpajakan

### Pengaduan Layanan

## Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur



Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 141, Sumurpecung, Serang, Serang 42118 0254223892

<https://djponline.pajak.go.id>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur

Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:

1. Telepon: (021) 134; 1500200
2. Faksimile: (021) 5251245
3. Email: [pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id](mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id); [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)
4. Twitter: @kring\_pajak
5. Website: [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id); [www.wise.kemenkeu.go.id](http://www.wise.kemenkeu.go.id); [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id)
6. Chat pajak: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:

1. Telepon: (0254) 223892
2. Faksimile: (0254) 223891
3. Email: [kpp.454@pajak.go.id](mailto:kpp.454@pajak.go.id)
4. Twitter: @pajaksertim
5. Instagram: @pajakserangtimur