



Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bontang

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 54 Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan
Bontang Selatan Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur. 75325 054820139

www.pajak.go.id

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dan Utara / Kantor

Kelayanan Pajak Pratama Bontang

Pengaduan Pelayanan Perpajakan

No. SK : KEP-71/KPP.1403/2023

Persyaratan

1. Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu: a. Telepon: 1500200 b. Faksimile: (021) 5251245 c. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id d. Twitter: @kring_pajak e. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id f. Chat pajak: 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 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.



Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bontang

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 54 Kelurahan Tanjung Laut Kecamatan
Bontang Selatan Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur. 75325 054820139

www.pajak.go.id

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah

Waktu Penyelesaian

0
Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dan Utara / Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Bontang

30 hari kerja sejak permohonan lengkap:

1. DJP menyarnpaikan 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

Telepon: (021) 134; 1500200 Faksimile: (021) 5251245 Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id Twitter:
[@kring_pajak](https://twitter.com/kring_pajak) Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id Chat pajak:
www.pajak.go.id Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.