

## Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara

Jl. Pahlawan No.55, Jetis, Lemahputro, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61213



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah  
Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II / Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Sidoarjo Utara

# Pengaduan Pelayanan Perpajakan

No. SK :

## Persyaratan

1. Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu: a. Telepon: 1500200 b. Faksimile: (021) 5251245 c. Email: pen aduan.itjeno kemenkeu.sjo.id' pen gaduan(5)pai ak. go. id d. Twitter: @kring\_pajak e. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.gp.id; www.pen aduan.pajak.go.id f. Chat paiak: 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. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan atas informasi yang disampaikan Pelapor mengenai dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang diajukan melalui saluran resmi pengaduan DJP. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 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 telepom 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 Sidoarjo Utara

Jl. Pahlawan No.55, Jetis, Lemahputro, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61213



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah  
Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II / Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Sidoarjo Utara

### Waktu Penyelesaian

30 Hari

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; 3. 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

Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:

1. Telepon: 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