

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak				
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI TELEPON DI KLIP				
Revisi	:	1	Nomor	:	LIP20-0001
Tanggal	:	24 November 2014	Halaman	:	1 dari 4

A. Deskripsi :

Prosedur ini menguraikan tata cara penerimaan dan pengadministrasian pengaduan yang disampaikan pelapor melalui telepon ke Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) menerima Pengaduan dengan jenis:

1. Dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
2. Dugaan Pelanggaran Kode Etik Dan Disiplin pegawai (KED) dan
3. Dugaan Tindak Pidana Perpajakan (TPP).

B. Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-332/PJ/2012 tanggal 22 November 2012 tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-22/PJ/2011 tanggal 19 Agustus 2011 tentang Kewajiban Melaporkan Pelanggaran dan Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2010 tanggal 4 Agustus 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pengembangan dan Analisis Informasi, Data, Laporan dan Pengaduan
6. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-02/PJ/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan

C. Surat Edaran Terkait :

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-83/PJ/2010 tanggal 4 Agustus 2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pelaksanaan Pengembangan dan Analisis Informasi, Data, Laporan dan Pengaduan
2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2012 tanggal 14 Maret 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-04/PJ/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI TELEPON DI KLIP		
Revisi	: 1	Nomor	: LIP20-0001
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 2 dari 4

D. Pihak yang Terkait :

1. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Penerima Pengaduan
2. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Supervisor Operasional
3. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
4. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi terkait pengaduan tentang dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Dugaan Pelanggaran Kode Etik Dan Disiplin pegawai dan Dugaan Tindak Pidana Perpajakan

E. Input :

1. Formulir Penerimaan Pengaduan

F. Output :

1. Data Penerimaan Pengaduan
2. Rekaman Percakapan Penerimaan Pengaduan

G. Prosedur Kerja :

1. Agen Penerima Pengaduan menerima informasi dari pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui telepon ke Kring Pajak 500200 yang dikelola oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak tentang dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Dugaan Pelanggaran Kode Etik Dan Disiplin pegawai dan Dugaan Tindak Pidana Perpajakan.
2. Agen Penerima Pengaduan mendengarkan, menggali informasi pengaduan dan merekam identitas Pelapor serta informasi aduan pada formulir penerimaan pengaduan di aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM). Agen menggali informasi dari pelapor agar memenuhi persyaratan kelengkapan pengaduan.
3. Supervisor Operasional membuka aplikasi CRM meneliti, menelaah data/informasi pengaduan serta menggolongkan pengaduan menjadi 3 jenis pengaduan yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak yaitu:
 - a. Dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
 - b. Dugaan Pelanggaran Kode Etik Dan Disiplin pegawai atau,
 - c. Dugaan Tindak Pidana Perpajakan
4. Supervisor Operasional mencatat data penerimaan pengaduan pelayanan perpajakan di buku register penerimaan pengaduan. Supervisor Operasional memberikan data pengaduan kepada Petugas Eskalasi.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI TELEPON DI KLIP		
Revisi	: 1	Nomor	: LIP20-0001
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 3 dari 4

5. Petugas Eskalasi menerima, meneliti dan merekam data/informasi pengaduan pada aplikasi SIPP.

Catatan:

- a. Dalam hal data pengaduan diberikan kepada Petugas Eskalasi secara sistem maka tidak diperlukan perekaman ulang informasi/data pengaduan pada aplikasi SIPP. Petugas Eskalasi memindahkan data ke aplikasi SIPP.
 - b. Petugas Eskalasi mengisi Nama dan NIP Petugas Penerima, Tanggal Penerimaan, Saluran Pengaduan yang digunakan pada aplikasi SIPP.
 - c. Petugas Eskalasi mengunggah data pengaduan ke SIPP. Dokumen/bukti pendukung / lampiran lainnya discan dan diunggah ke SIPP
6. Data/informasi pengaduan tentang Dugaan Pelanggaran Kode Etik Dan Disiplin pegawai dan Dugaan Tindak Pidana Perpajakan akan diteruskan kepada Unit kerja Terkait melalui SOP Tata Cara Penerusan Pengaduan Selain Pelayanan Perpajakan di KLIP.
 7. Sedangkan Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan akan dilanjutkan dengan proses konfirmasi melalui SOP Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan di KLIP.
 8. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah pengaduan diterima.



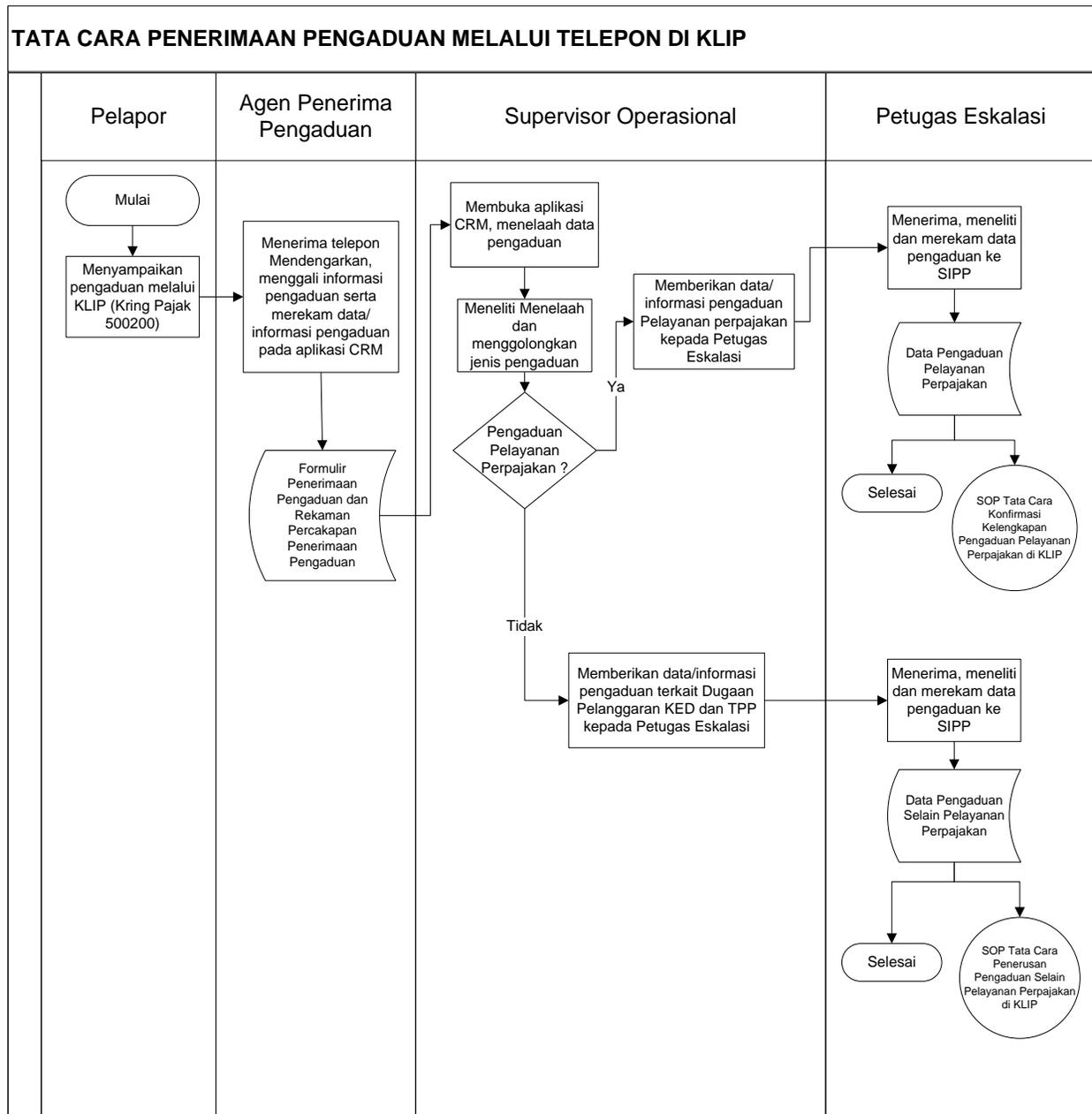
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI TELEPON DI KLIP

Revisi	: 1	Nomor	: LIP20-0001
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001