	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE</b> <b>LAYANAN PENGADUAN DI KLIP</b>
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0004
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 1 dari 4

#### **A. Deskripsi :**

Prosedur ini menguraikan tata cara penerimaan dan pengadministrasian pengaduan yang disampaikan pelapor website layanan pengaduan dengan alamat [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id) yang dikelola oleh 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-38/PJ/2010 tanggal 4 Agustus 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pengembangan dan Analisis Informasi, Data, Laporan dan Pengaduan
5. 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
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

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE</b> <b>LAYANAN PENGADUAN DI KLIP</b>
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0004
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 4

**D. Pihak yang Terkait :**

1. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Supervisor* Operasional
2. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
3. 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 Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2. Data Pengaduan selain Pelayanan Perpajakan

**G. Prosedur Kerja :**

1. *Supervisor* Operasional membuka menu admin pada website layanan pengaduan [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id) setiap hari untuk mengetahui apakah ada informasi/data pengaduan tentang dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Dugaan Pelanggaran Kode Etik Dan Disiplin pegawai dan Dugaan Tindak Pidana Perpajakan.

Catatan:


Menu admin pada website layanan pengaduan [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id) memiliki koneksi dengan Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).

2. *Supervisor* Operasional menerima informasi dari pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui website layanan pengaduan [www.pengaduan.pajak.go.id](http://www.pengaduan.pajak.go.id). *Supervisor* Operasional membaca, meneliti, dan menelaah informasi/data pengaduan yang diterima.
3. *Supervisor* Operasional menggolongkan informasi/data yang diterima kedalam golongan non pengaduan apabila materi atas informasi yang diterima bukan merupakan pengaduan yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak.

Catatan:

Secara otomatis sistem akan mengirimkan notifikasi melalui email kepada pelapor. Data non pengaduan akan tersimpan pada aplikasi SIPP.

4. *Supervisor* Operasional mencatat pada buku register pengaduan melalui website dalam hal yang diterima adalah pengaduan yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak.

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<b>Standard Operating Procedure</b> <b>TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE</b> <b>LAYANAN PENGADUAN DI KLIP</b>
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0004
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 3 dari 4

5. *Supervisor* Operasional menggolongkan pengaduan menjadi 3 jenis pengaduan 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
6. *Supervisor* Operasional memberikan data pengaduan kepada Petugas Eskalasi.
7. Petugas Eskalasi menerima, meneliti data/informasi pengaduan

**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 serta Dokumen/bukti pendukung / lampiran lainnya ke SIPP :
8. 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.
  9. Sedangkan Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan akan dilanjutkan dengan proses konfirmasi melalui SOP Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan di KLIP.
  10. 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 WEBSITE  
LAYANAN PENGADUAN DI KLIP

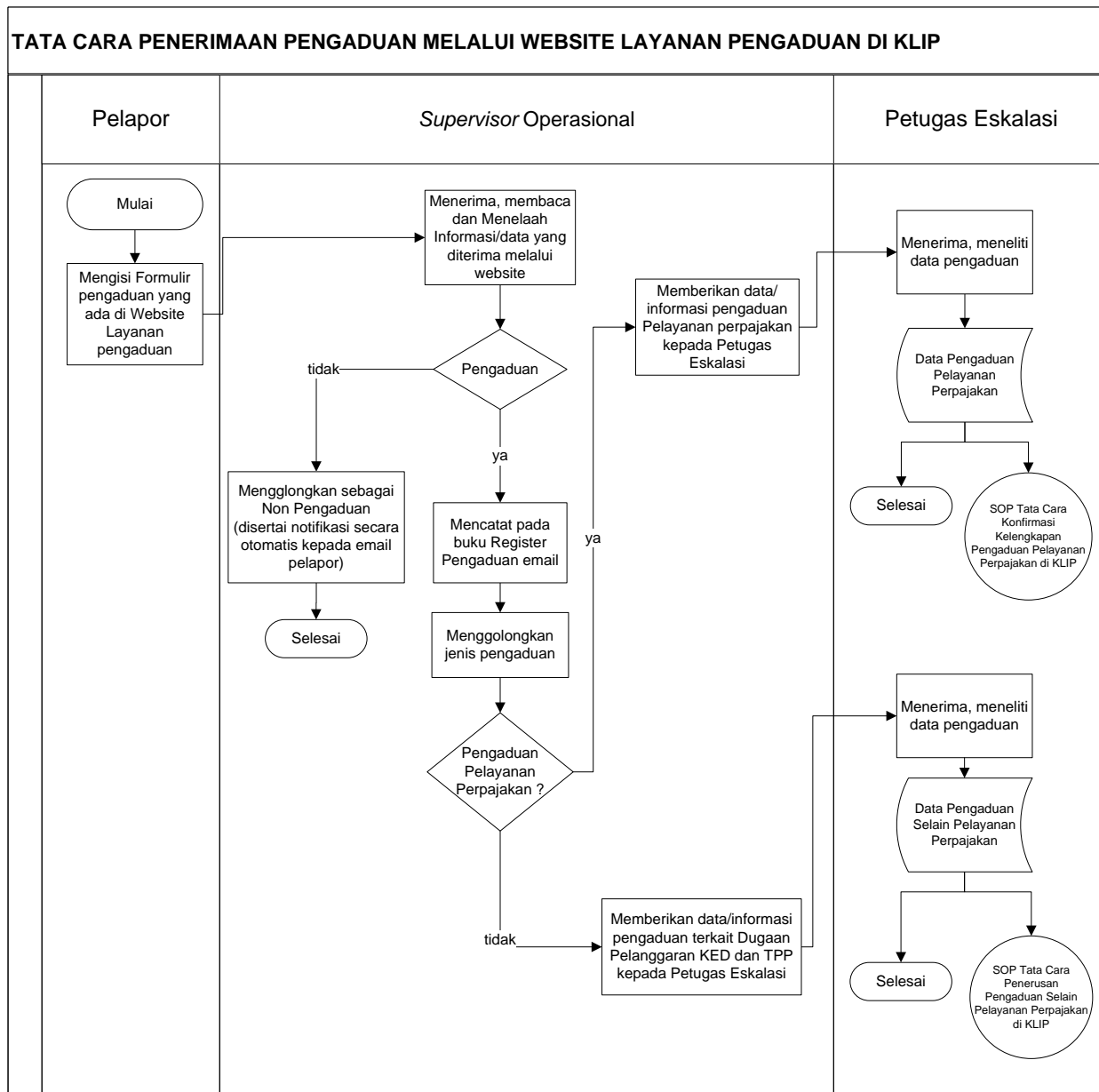
Revisi : 1

Nomor : LIP20-0004

Tanggal : 24 November 2014

Halaman : 4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal  
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh  
NIP 196809261993101001