	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERUSAN PENGADUAN SELAIN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0005
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 1 dari 4

A. Deskripsi :

Prosedur ini menguraikan tata cara penerusan pengaduan selain pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima melalui saluran pengaduan yang dimiliki oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP). Saluran Pengaduan yang dimiliki oleh KLIP sebagai berikut :

1. Telepon
2. Email
3. Faksimile
4. Website Layanan Pengaduan

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-02/PJ/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan
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-38/PJ/2010 tanggal 4 Agustus 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pengembangan dan Analisis Informasi, Data, Laporan dan Pengaduan

C. Surat Edaran Terkait :

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-04/PJ/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan
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

D. Pihak yang Terkait :

1. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
2. Kepala Seksi Operasional

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENERUSAN PENGADUAN SELAIN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0005
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 4

3. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
4. Unit Kerja Penindaklanjutan Pengaduan Selain Pelayanan Perpajakan yaitu unit kerja yang menindaklanjuti pengaduan selain pelayanan perpajakan sesuai dengan kewenangannya.

E. Input :


1. Data Pengaduan Selain Pelayanan Perpajakan

F. Output :

1. Nota Dinas/Surat Pengantar Penerusan Pengaduan
2. Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan SIPP

G. Prosedur Kerja :

1. Data Pengaduan selain pelayanan perpajakan berdasarkan SOP Tata Cara Penerimaan Pengaduan di KLIP diterima oleh Petugas Eskalasi. Petugas Eskalasi kemudian menentukan unit kerja yang berwenang menangani pengaduan selain pelayanan perpajakan yang diterima dengan rincian :
 - a. Pengaduan terkait IDLP diteruskan ke Direktorat Intelijen dan Penyidikan
 - b. Pengaduan Kode Etik dan/atau Disiplin diteruskan ke Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (KITSDA)
2. Petugas Eskalasi menentukan Unit Kerja Penindaklanjutan Pengaduan Selain Pelayanan Perpajakan.
3. Petugas Eskalasi menuskan data/informasi pengaduan kepada Kepala Seksi Operasional
4. Kepala Seksi Operasional menerima data, menelaah memberikan catatan, menetapkan jenis pengaduan serta menugaskan Petugas Eskalasi untuk meneruskan pengaduan kepada unit kerja terkait.
5. Petugas Eskalasi menerima data/informasi pengaduan hasil telaah dan Penugasan dari Kepala Seksi Operasional serta melakukan update data/Informasi serta penggolongan pengaduan sesuai arahan kepala Seksi Operasional.
6. Petugas Eskalasi menentukan media yang digunakan untuk meneruskan pengaduan
7. Petugas Eskalasi meneruskan pengaduan melalui aplikasi SIPP dalam hal unit kerja terkait memiliki akses pada SIPP.
8. Petugas Eskalasi membuat konsep Nota dinas/Surat pengantar penerusan pengaduan selain pelayanan perpajakan apakah ke unit kerja yang berwenang dalam hal Unit Kerja terkait tidak memiliki akses pada SIPP.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERUSAN PENGADUAN SELAIN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0005
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 3 dari 4

9. Petugas Eskalasi meneruskan konsep nota dinas/Surat kepada kepala Seksi Operasional.
10. Kepala Seksi Operasional menyetujui dan memaraf konsep Nota dinas/Surat dan meneruskan kepada Kepala Kantor.
11. Kepala Kantor menyetujui dan menandatangani konsep nota dinas pengantar penerusan pengaduan selain pelayanan perpajakan.
12. Petugas Eskalasi menatausahakan dan menyampaikan Nota Dinas/Surat beserta Data Pengaduan Selain Pelayanan Perpajakan ke Unit Kerja yang berwenang melalui Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.
13. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pengaduan diterima.



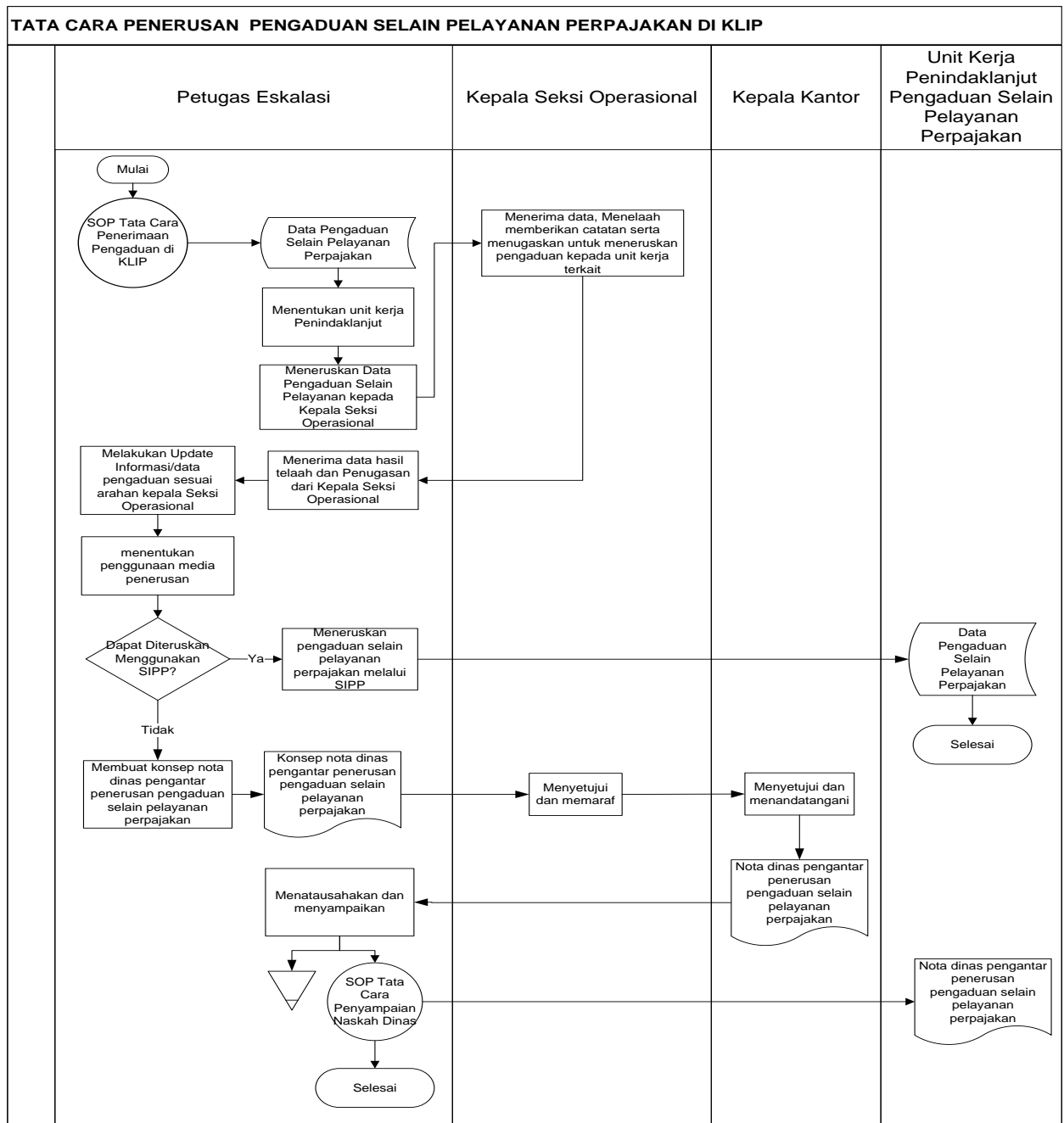
**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

Standard Operating Procedure

TATA CARA PENERUSAN PENGADUAN SELAIN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP

Revisi : 1	Nomor : LIP20-0005
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:
Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001