

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA KONFIRMASI KELENGKAPAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0006
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 1 dari 4

A. Deskripsi :

Prosedur ini menguraikan tata cara konfirmasi atas kelengkapan data pengaduan pelayanan perpajakan yang telah diterima di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP). Proses ini memastikan bahwa data yang disampaikan Pelapor telah lengkap serta informasi cukup untuk ditindaklanjuti.

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. 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-04/PJ/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

D. Pihak yang Terkait :

1. Kepala Seksi Operasional
2. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
3. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas)
4. KP2KP/KPP/Kanwil DJP
5. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

E. Input :

1. Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

F. Output :

1. Nomor Tiket Pengaduan
2. Data Hasil Konfirmasi kepada Pelapor
3. Data Kelengkapan Pengaduan
4. Data Pengaduan setelah Konfirmasi Kelengkapan

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA KONFIRMASI KELENGKAPAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0006
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 4

G. Prosedur Kerja :

1. Data pengaduan yang telah diterima dan direkam KPP/KanwilDJP/Direktorat P2Humas pada aplikasi SIPP sesuai SOP Tata Cara Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan masuk ke dalam menu konfirmasi kelengkapan di aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).
2. Kepala Seksi Operasional menerima data penerimaan pengaduan pada aplikasi SIPP dan menugaskan Petugas Eskalasi untuk melakukan konfirmasi kelengkapan pengaduan.
3. Petugas Eskalasi menerima penugasan konfirmasi kelengkapan dari Kepala Seksi Operasional untuk meneliti kelengkapan data penerimaan pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima di KPP/Kanwil DJP/Direktorat P2Humas. Selain itu, Petugas Eskalasi juga mendapat tugas untuk konfirmasi kelengkapan atas pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima di KLIP DJP.
4. Petugas Eskalasi melakukan penelitian kelengkapan data pengaduan dan menghubungi Pelapor untuk melakukan konfirmasi kelengkapan.
5. Apabila lengkap dan Pelapor dapat dihubungi dalam waktu 14 hari kerja, maka dilakukan konfirmasi kepada Pelapor dan menyatakan pengaduan telah diterima lengkap serta menyampaikan nomor tiket pengaduan dari SIPP kepada Pelapor.
6. Apabila lengkap namun Pelapor tidak dapat dihubungi dalam waktu 14 hari kerja, maka konfirmasi dapat dianggap selesai dilakukan. Data penerimaan pengaduan tetap diproses dan ditindaklanjuti.
7. Dalam hal pengaduan tidak lengkap dan Pelapor dapat dihubungi, Petugas Eskalasi melakukan konfirmasi kepada Pelapor dengan memberikan nomor tiket pengaduan dan meminta kelengkapan data pengaduan.
8. Pelapor diberikan jangka waktu untuk melengkapi data pengaduan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal dilakukan konfirmasi dan permintaan kelengkapan data kepada Pelapor. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam 30 (tiga puluh) hari kerja, maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.
9. Apabila Pelapor memberikan kelengkapan data, maka Petugas Eskalasi merekam kelengkapan data di dalam aplikasi SIPP.
10. Dalam hal pengaduan tidak lengkap dan Pelapor tidak dapat dihubungi dalam waktu 14 hari, maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.
11. Proses konfirmasi yang belum berhasil dilakukan pada kesempatan pertama, maka konfirmasi dapat dilakukan kembali hingga jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
12. Hasil kegiatan konfirmasi direkam oleh Petugas Eskalasi pada aplikasi SIPP.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA KONFIRMASI KELENGKAPAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0006
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 3 dari 4

Catatan :

Informasi yang direkam meliputi hasil penelitian kelengkapan, informasi Pelapor dapat dihubungi atau tidak, informasi jumlah upaya konfirmasi yang telah dilakukan, dan saat waktu konfirmasi kelengkapan ke Pelapor dilakukan dan informasi lainnya yang terjadi saat proses konfirmasi kelengkapan dilakukan.

13. Berdasarkan hasil konfirmasi, Petugas Eskalasi mengisi usulan Penindaklanjutan Pengaduan dan Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan (apabila ada) pada aplikasi SIPP. Petugas Eskalasi menyerahkan data hasil konfirmasi kelengkapan kepada Kepala Seksi Operasional melalui aplikasi SIPP.
14. Kepala Seksi Operasional meneliti dan menyetujui hasil perekaman data pengaduan hasil konfirmasi kelengkapan serta menandai proses konfirmasi kelengkapan pengaduan selesai.
15. Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan setelah Konfirmasi selanjutnya diproses sesuai dengan SOP Tata Cara Distribusi Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
16. Dalam hal terdapat permintaan perbaikan redaksional/Permintaan Tambahan Informasi dan data, pengaduan dikembalikan dari proses distribusi pengaduan pelayanan perpajakan sesuai dengan SOP Tata Cara Distribusi Pengaduan Pelayanan Perpajakan, maka data tersebut masuk kembali ke menu Petugas Eskalasi. Petugas Eskalasi melakukan kembali proses konfirmasi kelengkapan pengaduan sesuai permintaan tersebut.
17. Proses Selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

1. Proses konfirmasi dan permintaan kelengkapan data kepada Pelapor dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
2. Proses menerima kelengkapan dari Pelapor dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak konfirmasi dan permintaan data.



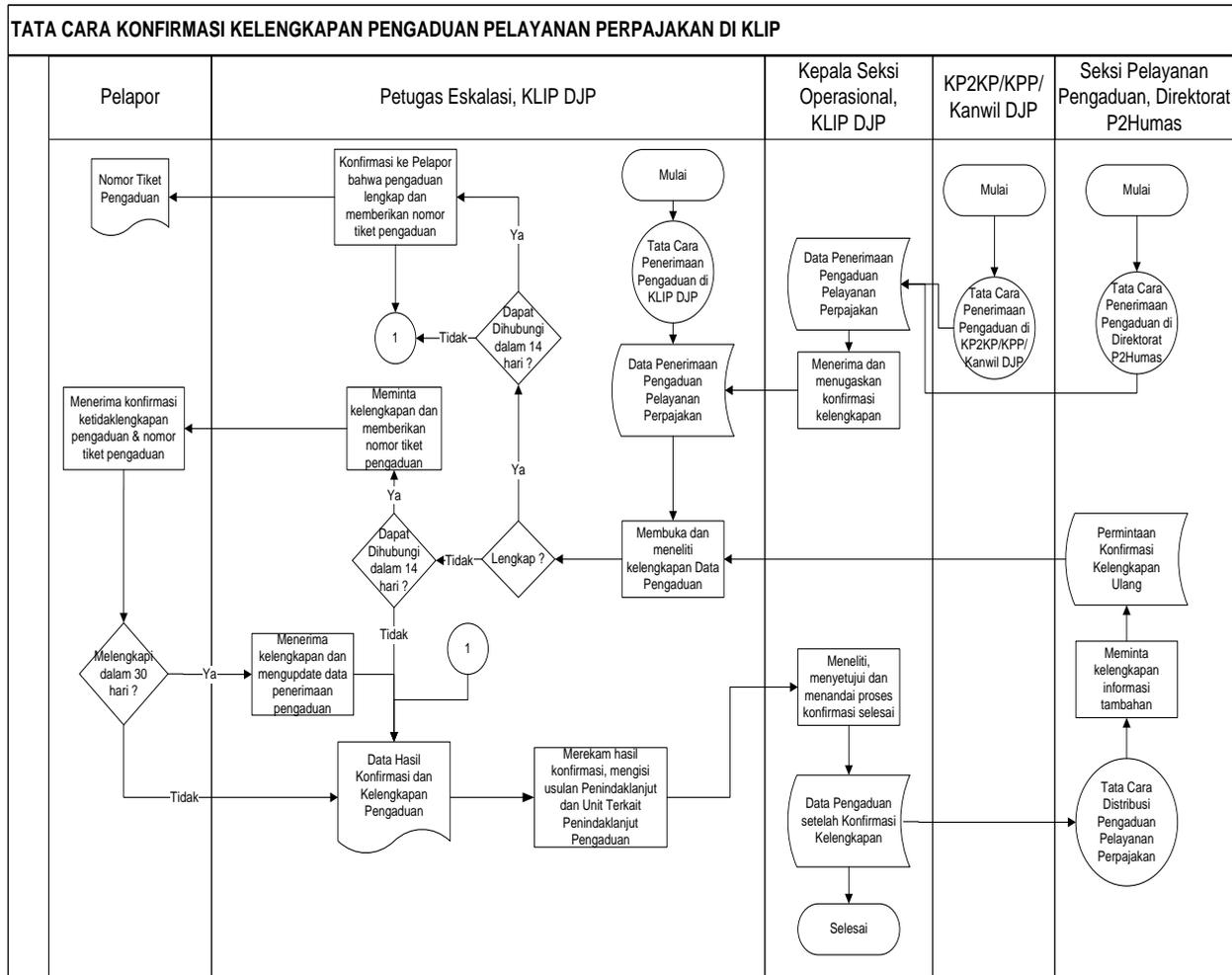
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA KONFIRMASI KELENGKAPAN PENGADUAN
PELAYANAN PERPAJAKAN DI KLIP

Revisi : 1	Nomor : LIP20-0006
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:
Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001