

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA KONFIRMASI TINDAK LANJUT</b> <b>PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN</b>
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0007
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 1 dari 3

**A. Deskripsi :**

Prosedur ini menguraikan tata cara Konfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan atas jawaban pengaduan yang disampaikan Penindaklanjutan Pengaduan kepada pelapor. Proses konfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh KLIP DJP.

**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. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**E. Input :**


1. Permintaan Konfirmasi Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan

**F. Output :**

1. Hasil Konfirmasi kepada Pelapor

**G. Prosedur Kerja :**

1. Permintaan konfirmasi tindak lanjut pengaduan pelayanan perpajakan berdasarkan SOP Tata Cara Validasi Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan diterima Kepala Seksi Operasional.
2. Kepala Seksi Operasional menugaskan Petugas Eskalasi untuk menghubungi Pelapor untuk konfirmasi tindak lanjut pengaduan.

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA KONFIRMASI TINDAK LANJUT</b> <b>PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN</b>
Revisi : 1	Nomor : LIP20-0007
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 3

3. Petugas Eskalasi menghubungi Pelapor untuk melakukan konfirmasi tindak lanjut pengaduan.

**Catatan :**

Dalam hal tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh Unit Eselon II KPDJP/Unit Pelaksana Teknis serta terdapat permintaan untuk menyampaikan informasi tindak lanjut pengaduan, Petugas Eskalasi juga bertugas menyampaikan jawaban pengaduan kepada Pelapor.

4. Petugas Eskalasi merekam hasil konfirmasi dari pelapor ke aplikasi SIPP. Petugas Eskalasi mengirim hasil konfirmasi kepada Kepala Seksi Operasional.

5. Kepala Seksi Operasional mereview hasil konfirmasi dari Pelapor. Apabila konfirmasi dinyatakan cukup dilakukan, Kepala Seksi Operasional mengirimkan hasil konfirmasi kepada Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan, Direktorat P2Humas untuk dapat ditindaklanjuti kembali dengan SOP Tata Cara Validasi Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan di Direktorat P2Humas.

6. Proses selesai

**Jangka Waktu Penyelesaian :**

Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permintaan konfirmasi pengaduan.



Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA KONFIRMASI TINDAK LANJUT  
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

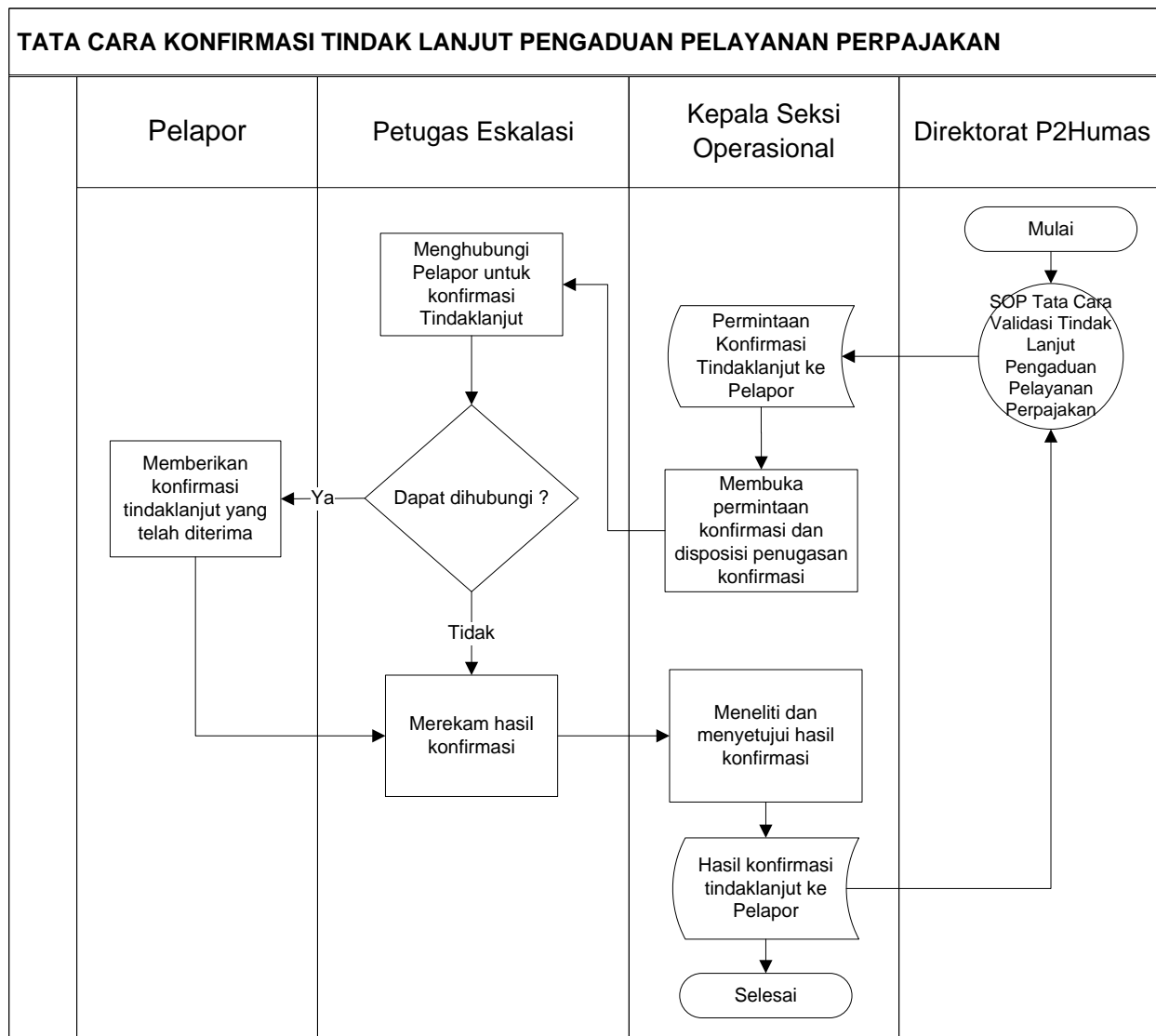
Revisi : 1

Nomor : LIP20-0007

Tanggal : 24 November 2014

Halaman : 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal  
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh  
NIP 196809261993101001