


| | |
|---|---|
|  | Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak |
| | <i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PEMBERIAN LAYANAN INFORMASI APLIKASI ELEKTRONIK PADA KLIP |
| Revisi : | Nomor : LIP20-0009 |
| Tanggal : | Halaman : 1 dari 3 |

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyelesaian layanan informasi aplikasi elektronik kepada Wajib Pajak. Layanan Informasi ini merupakan salah satu fungsi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP) yang bertujuan menjawab pertanyaan atau memberikan informasi terkait aplikasi elektronik kepada Wajib Pajak/Masyarakat melalui telepon. Yang termasuk aplikasi elektronik adalah e-SPT, e-Registration, dan e-Filing.

B. Dasar Hukum :

1. 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.

C. Surat Edaran Terkait :

Tidak ada

D. Pihak yang Terkait :

1. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Informasi
2. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Team Leader* Informasi
3. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Eskalasi Informasi
4. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assesor*
5. Seksi Penjaminan Kualitas Layanan
6. Wajib Pajak/Masyarakat

E. Input :


1. Pertanyaan Wajib Pajak terkait penggunaan aplikasi elektronik perpajakan.

F. Output :

1. Respon atas pertanyaan Wajib Pajak terkait penggunaan aplikasi elektronik perpajakan.

G. Prosedur Kerja :

1. Proses ini dimulai ketika Wajib Pajak mengajukan pertanyaan terkait aplikasi elektronik kepada Agen Aplikasi;
2. Agen Informasi menerima, mencatat dan mendokumentasikan pertanyaan atau permintaan informasi yang diajukan oleh Wajib Pajak/Masyarakat ke dalam Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)*

| | |
|---|---|
|  | Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak |
| | <i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PEMBERIAN LAYANAN INFORMASI APLIKASI ELEKTRONIK PADA KLIP |
| Revisi : | Nomor : LIP20-0009 |
| Tanggal : | Halaman : 2 dari 3 |

3. Agen Aplikasi melakukan analisis pertanyaan dari Wajib Pajak tersebut. Apabila pertanyaan tersebut tidak ada dalam SIKP, maka Agen Aplikasi melakukan pembahasan dan diskusi dengan *Team Leader* Aplikasi, dan apabila tidak terjawab, maka pertanyaan tersebut akan dieskalasi ke Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan, dengan menggunakan *SOP Tata Cara Eskalasi Layanan Informasi Aplikasi Elektronik*.
4. Apabila pertanyaan ada di dalam SIKP atau hasil pembahasan dengan *Team Leader* pertanyaan dapat terjawab maka agen menjawab sesuai dengan SIKP atau hasil pembahasan. Sementara itu, Informasi hasil pembahasan dengan *Team Leader* Aplikasi akan diteruskan kepada Pelaksana Penjaminan Kualitas Layanan untuk dilakukan pemuktahiran informasi sesuai *SOP Tata Cara Pemutakhiran SIKP*.
5. Terhadap jawaban atau informasi yang diberikan kepada Wajib Pajak/Masyarakat, Agen Aplikasi mendokumentasikan jawaban atau informasi tersebut.
6. Dokumentasi berupa rekaman percakapan, rekaman data CRM dan *Screen* akan digunakan oleh *Quality Assesor* sesuai *SOP Tata Cara Pengawasan Kualitas*.
7. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

- Untuk pertanyaan yang tidak perlu dieskalasi, maka respon pertanyaan wajib pajak adalah pada saat itu juga
- Untuk pertanyaan yang perlu dieskalasi, maka pertanyaan tersebut sudah harus dieskalasi paling lambat pada hari kerja berikutnya



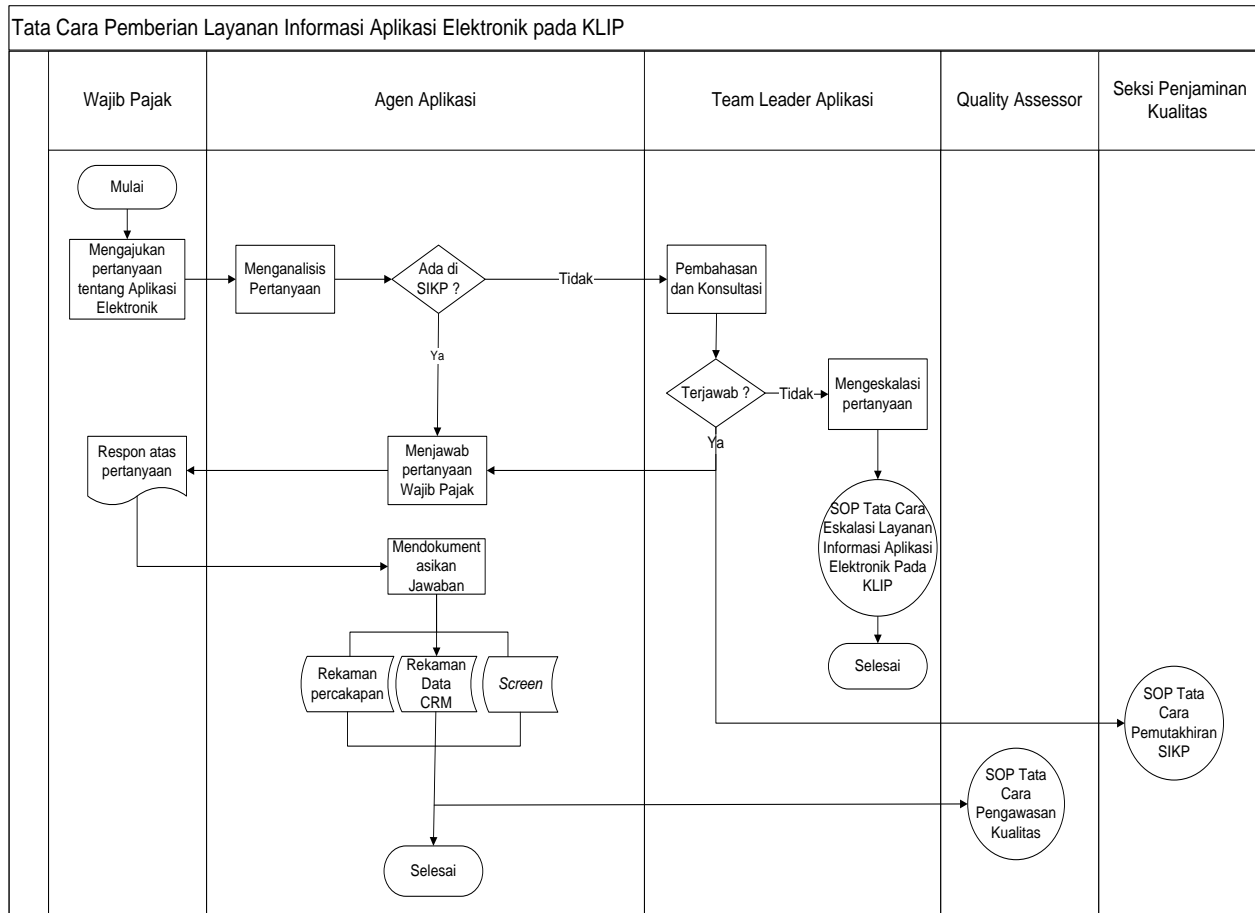
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PEMBERIAN LAYANAN INFORMASI
APLIKASI ELEKTRONIK PADA KLIP

| | | | | |
|---------|---|---------|---|------------|
| Revisi | : | Nomor | : | LIP20-0009 |
| Tanggal | : | Halaman | : | 3 dari 3 |

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001