

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA ESKALASI LAYANAN INFORMASI APLIKASI ELEKTRONIK PADA KLIP	
Revisi :		Nomor : LIP20-0010
Tanggal :		Halaman : 1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan Tata Cara Penerimaan Eskalasi terkait Layanan Aplikasi Elektronik pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP). Proses Eskalasi ini merupakan proses penyelesaian informasi atas pertanyaan Wajib Pajak/Masyarakat yang sifatnya lebih spesifik serta membutuhkan proses penyelesaian pada level yang lebih tinggi.

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. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
2. Kepala Seksi Operasional
3. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Co Supervisor* Operasional
4. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
5. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Aplikasi
6. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal
7. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assesor*
8. Wajib Pajak

E. Input:

1. Pertanyaan dari Wajib Pajak/Masyarakat yang tidak dapat dijawab oleh Agen Aplikasi.

F. Output:

1. Dokumentasi jawaban Agen Informasi dan Aplikasi kepada Wajib Pajak berupa Rekaman Suara, *Screen*, dan Rekaman Data *Customer Relationship Management* (CRM)

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA ESKALASI LAYANAN INFORMASI APLIKASI ELEKTRONIK PADA KLIP
Revisi :	Nomor : LIP20-0010
Tanggal :	Halaman : 2 dari 3

G. Prosedur Kerja:

1. Agen aplikasi meneruskan pertanyaan/permintaan informasi dari Wajib Pajak/Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan kepada *Co Supervisor* Operasional baik melalui sistem CRM ataupun melalui manual.
2. *Co Supervisor* Operasional menerima eskalasi pertanyaan/permintaan informasi dari Agen Aplikasi dan menugaskan Petugas Eskalasi untuk menyelesaikan pertanyaan/permintaan informasi dari Wajib Pajak/Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan baik melalui sistem CRM ataupun melalui manual.
3. Petugas Eskalasi melakukan identifikasi dan verifikasi atas pertanyaan/permintaan informasi yang belum dapat diselesaikan. Apabila pertanyaan tidak dapat dijawab Petugas Eskalasi Aplikasi menghubungi WP untuk memberikan informasi normatif. Selain itu, Petugas Eskalasi membuat konsep surat penerusan pertanyaan tersebut ke Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan dan menyerahkannya ke *Co Supervisor* Operasional.
4. *Co Supervisor* Operasional kemudian meneliti dan menyerahkan konsep surat penerusan pertanyaan yang tidak bisa dijawab. Kepala Seksi Operasional meneliti dan memaraf konsep surat tersebut dan menyerahkannya kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan .
5. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan menelaah dan menandatangani surat tersebut.
6. Surat Penerusan Pertanyaan kemudian dikirimkan sesuai dengan *SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KLIP*
7. Sementara apabila petugas eskalasi dapat menjawab pertanyaan maka petugas eskalasi menghubungi WP untuk memberikan jawaban.
8. Terhadap jawaban atau informasi yang diberikan kepada Wajib Pajak/Masyarakat, Agen Aplikasi mendokumentasikan jawaban atau informasi tersebut.
9. Dokumentasi berupa rekaman percakapan, rekaman data CRM dan *Screen* akan digunakan oleh *Quality Assesor* sesuai SOP Tata Cara Pengawasan Kualitas.
10. Proses selesai

Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak pertanyaan yang akan dieskalasi diterima.



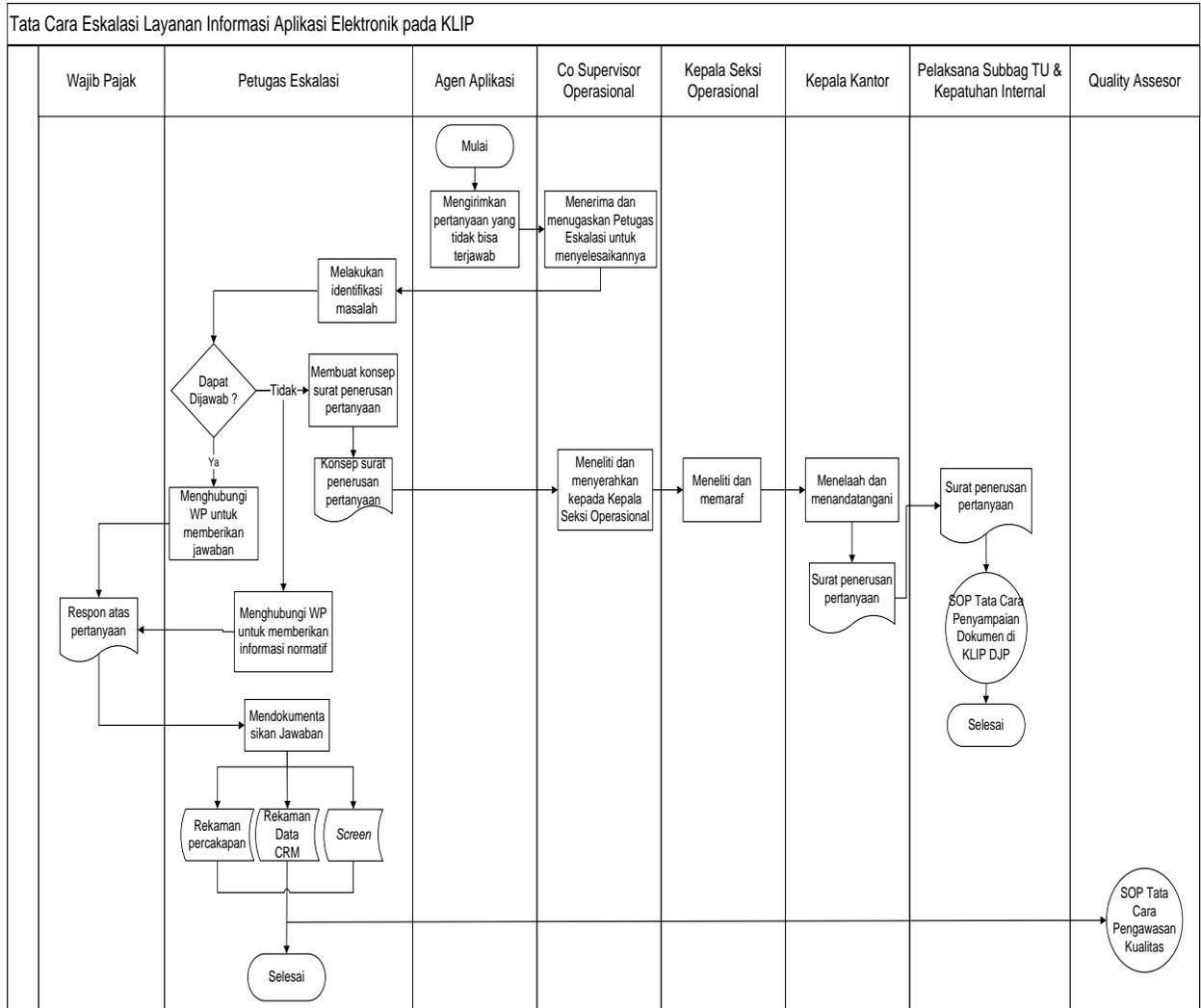
**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

Standard Operating Procedure

**TATA CARA ESKALASI LAYANAN INFORMASI
APLIKASI ELEKTRONIK PADA KLIP**

Revisi :	Nomor :	LIP20-0010
Tanggal :	Halaman :	3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001