	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN SURVEY	
Revisi :	Nomor :	LIP20-0014
Tanggal :	Halaman :	1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini merupakan pedoman kerja permintaan pelaksanaan survey Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP).

B. Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 187/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
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

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
5. Pihak internal KLIP DJP

E. Input :


Permintaan pelaksanaan survey dari pihak internal KLIP DJP

F. Output :

Laporan Hasil Pelaksanaan Survey

G. Prosedur Kerja :

1. Pihak internal KLIP DJP mengajukan permohonan permintaan pelaksanaan survey.
2. *Co Supervisor* Operasional menghimpun berbagai usul, saran dan kritik dari berbagai pihak guna menyusun rencana kerja pelaksanaan survey.
3. *Co Supervisor* Operasional menyusun konsep usulan rencana kerja pelaksanaan survey dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Operasional .
4. Kepala Seksi Operasional meneliti dan mempelajari konsep usulan rencana kerja pelaksanaan survey.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN SURVEY	
Revisi :	Nomor :	LIP20-0014
Tanggal :	Halaman :	2 dari 3

5. Kepala Seksi Operasional menyetujui dan memaraf konsep usulan menjadi usulan rencana kerja pelaksanaan survey dan menyampaikan usulan rencana kerja pelaksanaan survey kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.
6. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan meneliti, mempelajari dan menandatangani usulan menjadi rencana kerja pelaksanaan survey serta mengembalikan rencana kerja pelaksanaan survey yang telah disetujui kepada Kepala Seksi Operasional.
7. Kepala Seksi Operasional mendistribusikan pekerjaan sesuai dengan Rencana Kerja pelaksanaan survey.
8. *Co Supervisor* Operasional melakukan pengawasan dan tindak lanjut pelaksanaan tugas.
9. Pelaksana Seksi Operasional melaksanakan survey berdasarkan angket yang telah disusun dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada *Co Supervisor* Operasional.
10. *Co Supervisor* Operasional melakukan Pengecekan dan Kontrol kualitas pelaksanaan pekerjaan pemutakhiran IVR.
11. *Co Supervisor* Operasional menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Survey serta menyampaikannya kepada Kepala Seksi Operasional.
12. Kepala Seksi Operasional menerima laporan hasil pelaksanaan tugas survey dan menandatangani persetujuan, serta meneruskannya kepada Kepala Kantor.
13. Kepala Seksi Operasional mendistribusikan laporan pelaksanaan kepada pihak internal yang membutuhkan.
14. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan menerima Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Survey.
15. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak penugasan diterima

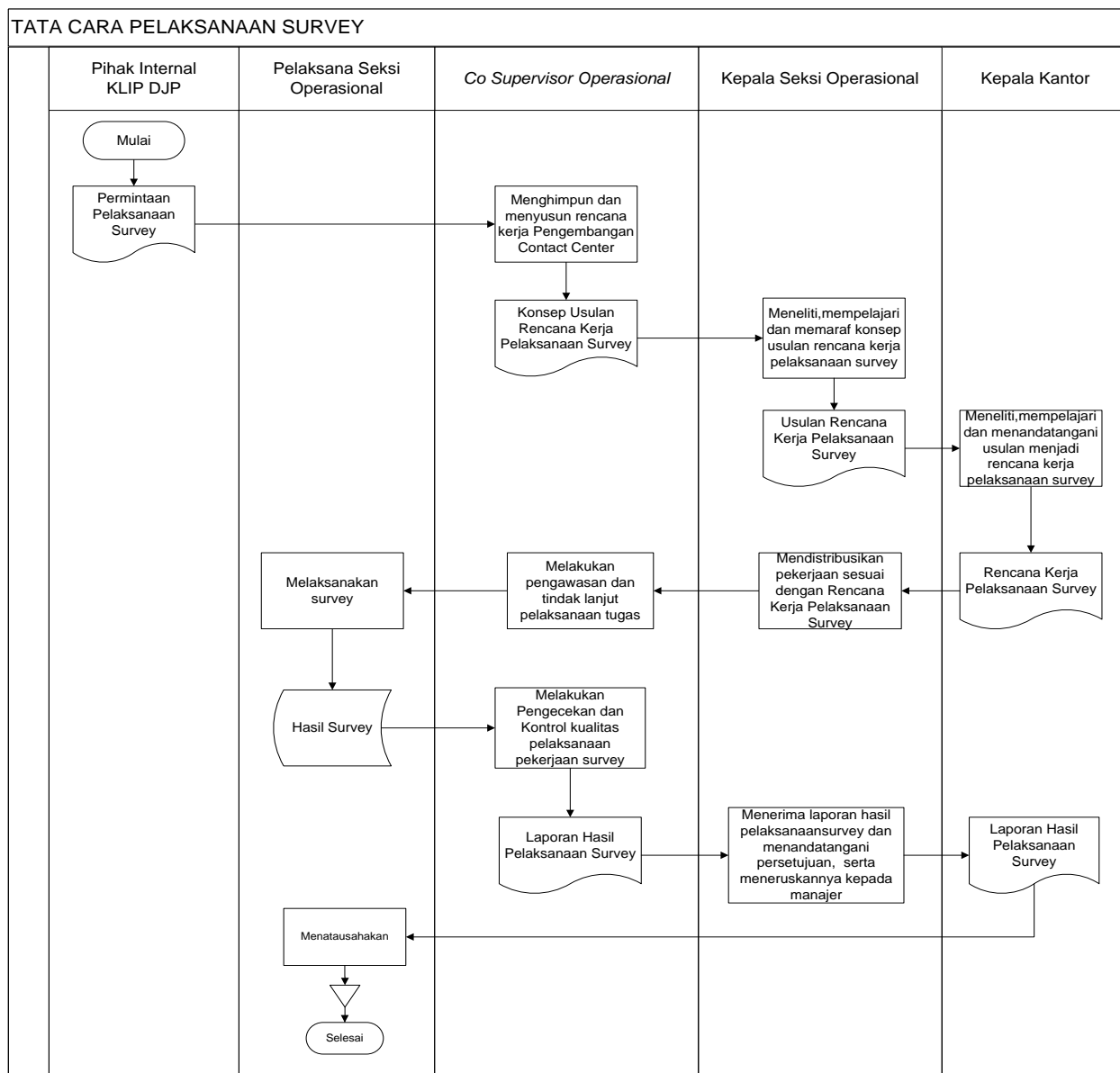


**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PELAKSANAAN SURVEY**

Revisi	:	Nomor	:	LIP20-0014
Tanggal	:	Halaman	:	3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001