

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENYELESAIAN LAYANAN INFORMASI	
Revisi	:	Nomor : LIP20-0015
Tanggal	:	Halaman : 1 dari 3

A. Deskripsi:

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyelesaian layanan informasi kepada Wajib Pajak. Layanan Informasi merupakan salah satu fungsi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP) yang bertujuan menjawab pertanyaan atau memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak/Masyarakat melalui telepon.

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. 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
5. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assesor*
6. Wajib Pajak/Masyarakat

E. Input:

1. Pertanyaan/permintaan informasi dari Wajib Pajak/Masyarakat

F. Output:

1. Data digital berupa rekaman pembicaraan Agen dengan Wajib Pajak

G. Prosedur Kerja:

1. Agen Informasi menerima pertanyaan atau permintaan informasi dari Wajib Pajak/Masyarakat melalui telepon.
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 PENYELESAIAN LAYANAN INFORMASI		
Revisi	:	Nomor	: LIP20-0015
Tanggal	:	Halaman	: 2 dari 3

3. Agen Informasi mengklasifikasikan pertanyaan atau permintaan informasi yang diajukan oleh Wajib Pajak/Masyarakat:
 - Apabila pertanyaan atau permintaan informasi merupakan interpretasi peraturan, maka akan dilakukan eskalasi sesuai *SOP Tata Cara Eskalasi Informasi*.
 - Apabila pertanyaan atau permintaan informasi bukan merupakan interpretasi peraturan, maka Agen Informasi mencari jawaban atas pertanyaan atau informasi dalam Aplikasi Sistem Informasi Kring Pajak (SIKP).
 - Apabila Jawaban atas pertanyaan atau informasi ada dalam Aplikasi SIKP, maka Agen menyampaikan jawaban atas pertanyaan atau informasi tersebut kepada Wajib Pajak/Masyarakat.
 - Dalam hal jawaban atas pertanyaan atau informasi tidak ada dalam Aplikasi SIKP, maka Agen Informasi melakukan pembahasan dan konsultasi dengan *Team Leader Informasi*;
4. Apabila jawaban atau informasi tetap tidak diperoleh setelah dilakukan pembahasan dengan *Team Leader Informasi*, maka *Team Leader Informasi* akan melakukan eskalasi pertanyaan/kasus sesuai *SOP Tata Cara Eskalasi Informasi*;
5. Atas jawaban atau informasi yang diperoleh setelah dilakukan pembahasan atau konsultasi dengan *Team Leader Informasi*, maka *Team Leader Informasi* akan membuat keputusan apakah perlu dilakukan pemuktahiran informasi ke dalam Aplikasi SIKP atau tidak.
 - Apabila informasi perlu dilakukan pemutakhiran, maka *Team Leader Informasi* akan meneruskan informasi tersebut kepada Pelaksana Penjaminan Kualitas Layanan untuk dilakukan pemuktahiran informasi sesuai *SOP Tata Cara Pemutakhiran SIKP*.
 - Apabila informasi tidak perlu dilakukan pemutakhiran, maka *Team Leader Informasi* langsung menyampaikan informasi kepada Agen Informasi untuk selanjutnya informasi atau jawaban atas pertanyaan tersebut langsung disampaikan oleh Agen Informasi kepada Wajib Pajak/Masyarakat.
6. Agen Informasi mendokumentasikan jawaban atau informasi yang diberikan kepada Wajib Pajak/Masyarakat.
7. Dokumentasi berupa rekaman percakapan, rekaman data CRM dan *Screen* akan digunakan oleh *Quality Assesor* sesuai *SOP Tata Cara Pengawasan Kualitas*.
8. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 15 (lima belas) menit sejak pertanyaan diterima oleh Agen



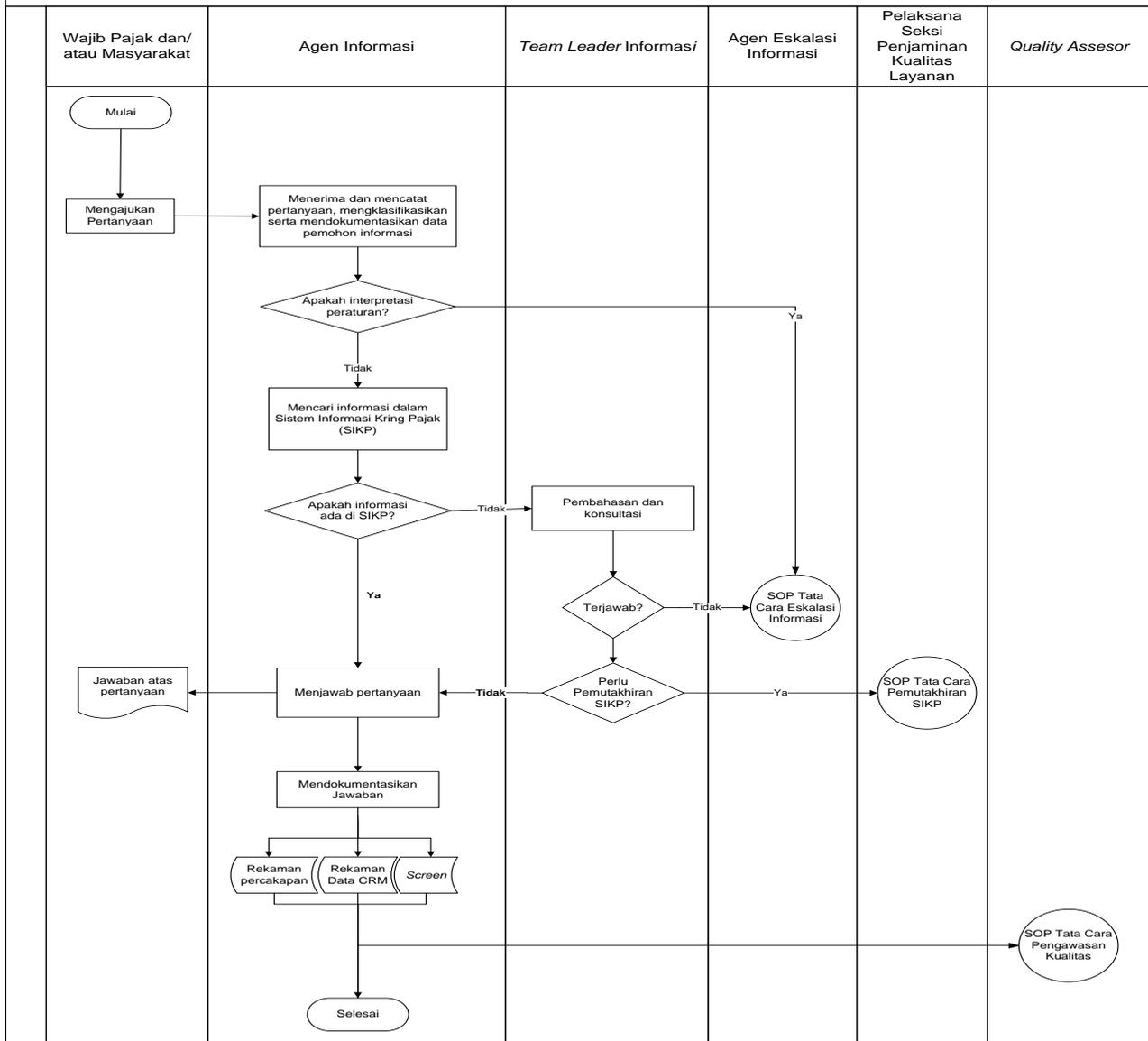
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure
TATA CARA PENYELESAIAN LAYANAN INFORMASI

Revisi : Nomor : LIP20-0015

Tanggal : Halaman : 3 dari 3

TATA CARA PENYELESAIAN LAYANAN INFORMASI



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001