

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>	
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PEMBERIAN PERSETUJUAN</b> <b>KONSEP JAWABAN ESKALASI INFORMASI</b>	
Revisi :		Nomor : LIP20-0019
Tanggal :		Halaman : 1 dari 3

**A. Deskripsi :**

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara pemberian persetujuan konsep jawaban eskalasi sebagai bagian dari proses eskalasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak. Proses eskalasi pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak merupakan bagian dari proses pemberian layanan informasi umum perpajakan 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;
2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-332/PJ/2012 tanggal 22 November 2012 tentang Penerapan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

**C. Surat Edaran Terkait :**

Tidak ada

**D. Pihak yang Terkait :**

1. Pelaksana di Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Eskalasi spesialisasi Informasi;
2. Pelaksana di Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Co Supervisor* Eskalasi;
3. Direktorat Peraturan Perpajakan I dan/atau Direktorat Peraturan Perpajakan II sesuai dengan kewenangan masing-masing yang diwakili oleh pengguna/penanggung jawab (*Liaison Officer*) sesuai dengan penunjukkan.

**E. Input:**

1. Data pertanyaan eskalasi informasi pada aplikasi atau manual yang telah didokumentasikan oleh agen eskalasi.
2. Konsep jawaban eskalasi informasi pada aplikasi atau manual yang telah didokumentasikan oleh agen eskalasi.

**F. Output:**

1. Jawaban eskalasi informasi

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PEMBERIAN PERSETUJUAN</b> <b>KONSEP JAWABAN ESKALASI INFORMASI</b>
Revisi :	Nomor : LIP20-0019
Tanggal :	Halaman : 2 dari 3

2. Pendapat dari Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II atas permintaan

#### **G. Prosedur Kerja:**

1. *Co Supervisor* Eskalasi menerima konsep jawaban eskalasi untuk diberikan persetujuan.
2. *Co Supervisor* Eskalasi menelaah konsep jawaban eskalasi yang telah dibuat oleh agen eskalasi berdasarkan Tax Knowledge Base (TKB) dan sumber lain.
3. Apabila *Co Supervisor* Eskalasi menyetujui konsep jawaban eskalasi, maka akan menugaskan agen eskalasi informasi untuk menyampaikan jawaban eskalasi informasi kepada Wajib Pajak.
4. Apabila *Co Supervisor* Eskalasi tidak menyetujui konsep jawaban eskalasi informasi, maka:
  - a. Apabila dalam menelaah konsep jawaban eskalasi informasi tidak memerlukan pendapat dari Direktorat Peraturan Perpajakan I dan/atau Direktorat Peraturan Perpajakan II maka *Co Supervisor* Eskalasi akan memberikan catatan tambahan pada konsep jawaban eskalasi informasi dan kemudian menugaskan agen eskalasi informasi untuk memperbaiki konsep jawaban eskalasi informasi.
  - b. Apabila dalam penelaahan konsep jawaban eskalasi informasi masih membutuhkan penjabaran lebih dalam maka ditindaklanjuti dengan penyampaian permintaan pendapat kepada Direktorat Peraturan Perpajakan I dan/atau Direktorat Peraturan Perpajakan II sesuai dengan kewenangan masing-masing. Permintaan pendapat tidak menunda jangka waktu eskalasi informasi oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan yaitu dua hari kerja. Apabila pendapat diterima masih dalam jangka waktu tersebut, maka setelah pendapat dari Direktorat Peraturan Perpajakan I dan/atau Direktorat Peraturan Perpajakan II diterima oleh *Co Supervisor* Eskalasi, maka *Co Supervisor* Eskalasi akan menugaskan Agen Eskalasi Informasi untuk memperbaiki konsep jawaban eskalasi.
  - c. Dalam hal pendapat dari Direktorat PP I atau Direktorat PP II diterima melebihi jangka waktu eskalasi yaitu 2 (dua) hari kerja sejak pertanyaan eskalasi diterima oleh agen eskalasi, maka *Co Supervisor* Eskalasi akan menugaskan agen eskalasi untuk menyampaikan jawaban sesuai dengan jawaban eskalasi yang ada. Setelah menerima pendapat dari Direktorat PP I atau Direktorat PP II, *Co Supervisor* Eskalasi akan menugaskan Agen Eskalasi Informasi menghubungi kembali Wajib Pajak untuk melengkapi penyelesaian yang telah disampaikan. Agen Eskalasi menghubungi Wajib Pajak sesuai dengan *SOP Tata Cara Penyampaian Tindak Lanjut Eskalasi kepada Wajib Pajak*
5. Proses selesai.



Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PEMBERIAN PERSETUJUAN  
KONSEP JAWABAN ESKALASI INFORMASI

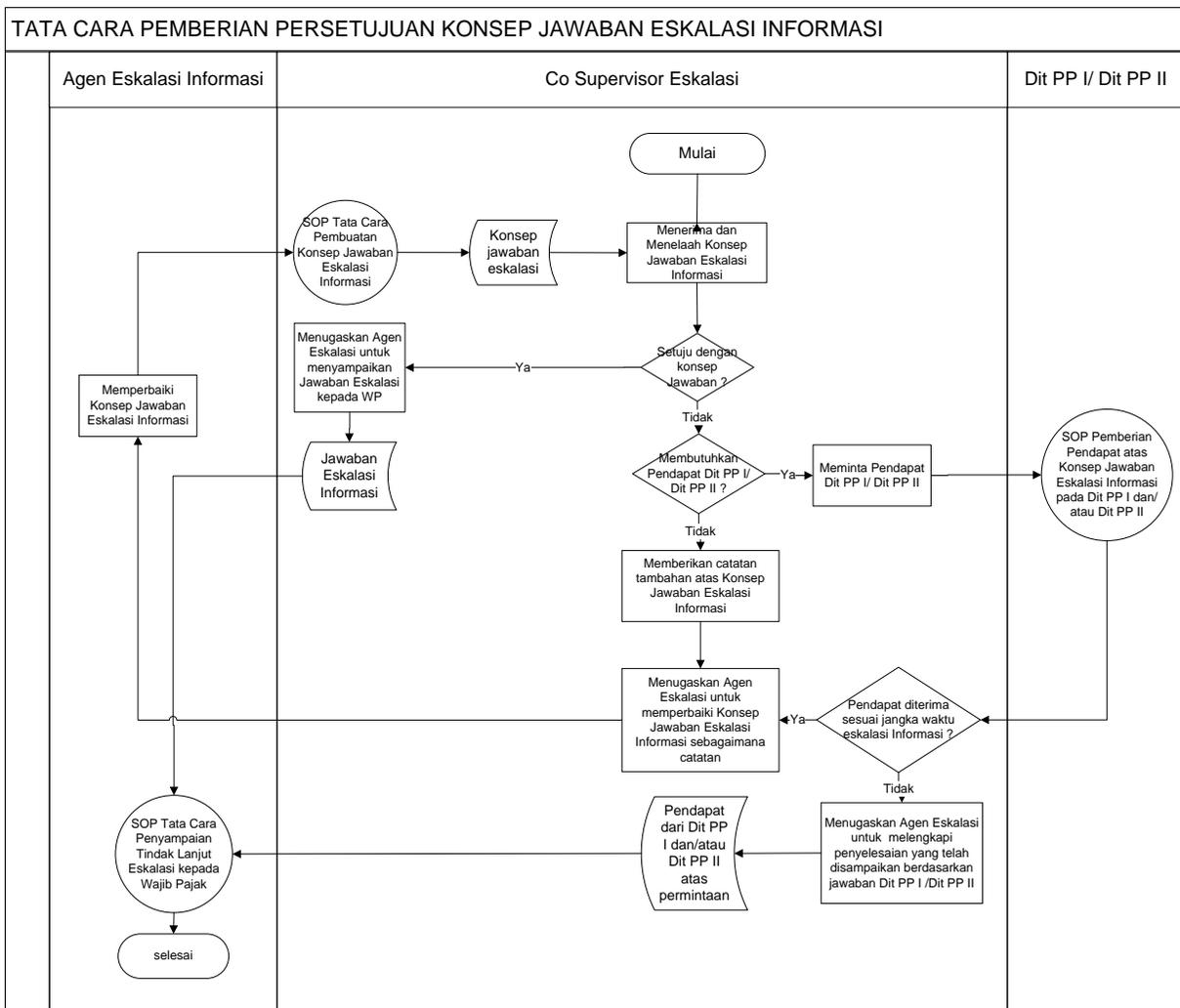
Revisi : Nomor : LIP20-0019

Tanggal : Halaman : 3 dari 3

**Jangka Waktu Penyelesaian**

- a. Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak *Co Supervisor* Eskalasi menerima konsep jawaban eskalasi informasi.
- b. Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak Direktorat PP I atau Direktorat PP II menerima konsep jawaban eskalasi informasi.

**H. Bagan Arus (Flowchart):**



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001