	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENYAMPAIAN TINDAK LANJUT ESKALASI INFORMASI KEPADA WAJIB PAJAK/MASYARAKAT	
Revisi :	Nomor :	LIP20-0020
Tanggal :	Halaman :	1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyampaian tindak lanjut eskalasi informasi 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. Wajib Pajak/Masyarakat


E. Input:

Tindak lanjut eskalasi informasi dapat berasal dari :

- a. Jawaban eskalasi informasi
- b. Pendapat dari Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II atas permintaan
- c. Pendapat dari Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II tanpa permintaan

F. Output:

1. Rekaman suara percakapan agen eskalasi
2. Riwayat aktifitas

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENYAMPAIAN TINDAK LANJUT ESKALASI INFORMASI KEPADA WAJIB PAJAK/MASYARAKAT
Revisi :	Nomor : LIP20-0020
Tanggal :	Halaman : 2 dari 3

G. Prosedur Kerja:

1. Prosedur kerja penyampaian tindak lanjut eskalasi informasi kepada Wajib Pajak/masyarakat dapat berasal dari :
 - a. Jawaban eskalasi informasi;
 - b. Pendapat dari Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II atas permintaan;
 - c. Pendapat dari Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II tanpa permintaan.
 - i. Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II memberikan pendapat tanpa permintaan.
 - ii. Pendapat dari Direktorat PP I dan/atau Direktorat PP II tanpa permintaan tersebut diterima oleh *Co Supervisor* Eskalasi.
 - iii. *Co Supervisor* Eskalasi menugaskan agen eskalasi informasi menghubungi kembali Wajib Pajak untuk melengkapi penyelesaian yang telah disampaikan.
2. Agen eskalasi informasi menghubungi Wajib Pajak/masyarakat untuk menyampaikan tindak lanjut eskalasi informasi.
3. Agen eskalasi informasi mendokumentasikan jawaban berupa rekaman suara dan riwayat aktifitas pada aplikasi atau manual untuk selanjutnya dokumentasi tersebut akan diproses oleh Seksi Penjaminan Kualitas Layanan;
4. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 1 (satu) jam kerja sejak diterima tindak lanjut eskalasi informasi.



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

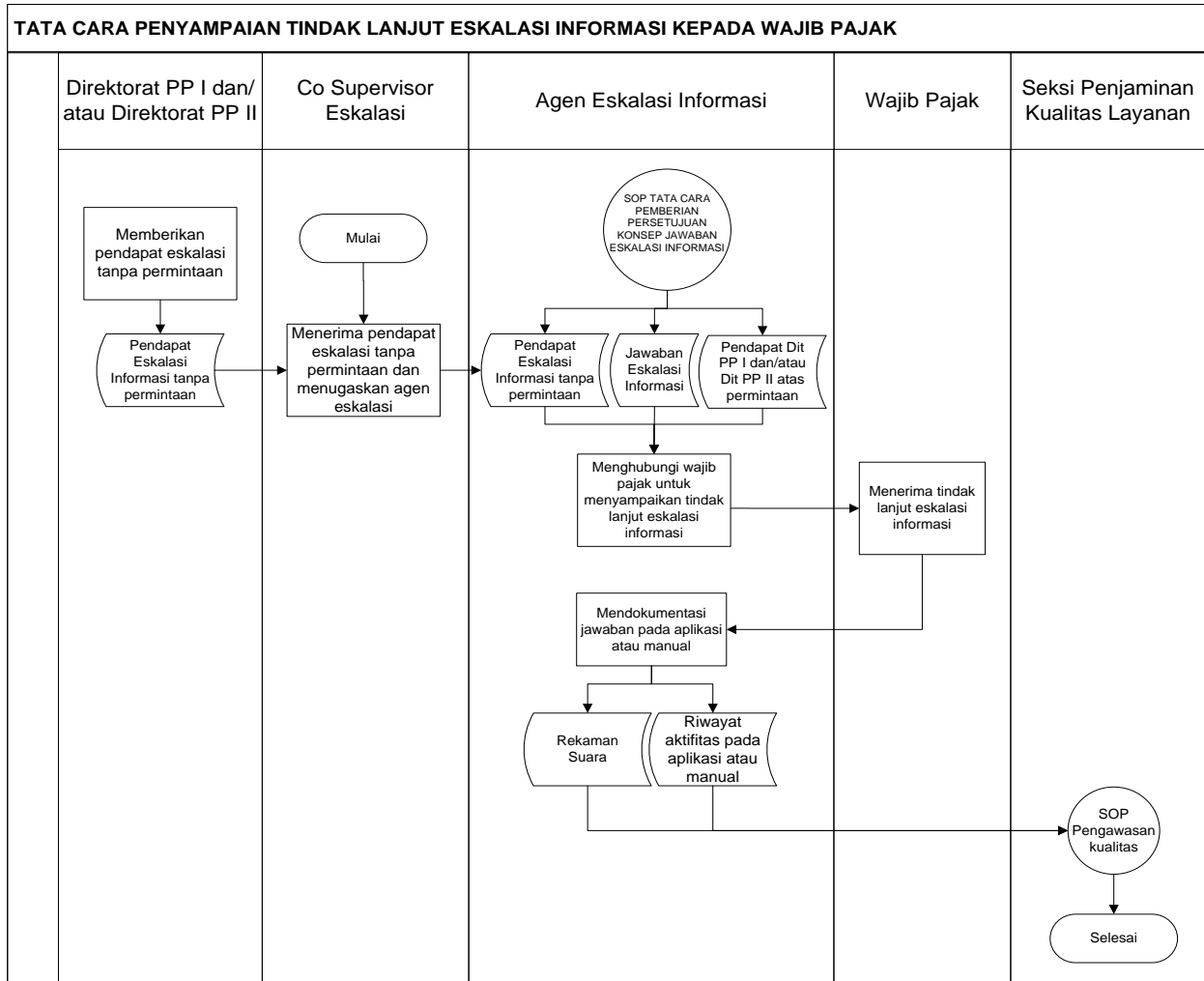
Standard Operating Procedure

TATA CARA PENYAMPAIAN TINDAK LANJUT ESKALASI INFORMASI
KEPADA WAJIB PAJAK/MASYARAKAT

Revisi : Nomor : LIP20-0020

Tanggal : Halaman : 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001