

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERIMAAN PERMINTAAN LAYANAN PENYAMPAIAN INFORMASI PERPAJAKAN
Revisi :	Nomor : LIP20-0021
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasional ini menguraikan tata cara penerimaan permintaan layanan penyampaian informasi perpajakan kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak dari unit kerja di Direktorat Jenderal Pajak kepada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). Tindak lanjut dari permintaan ini adalah dilakukan penyusunan kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement / SLA*) sebagai dasar pelaksanaan layanan penyampaian informasi perpajakan. Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan yang dapat dilakukan adalah edukasi perpajakan, survei perpajakan, dukungan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (*taxpayer compliance support*), apresiasi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, dan layanan lainnya.

B. Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tanggal 11 Oktober 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-22/PJ/2014 tanggal 25 Juli 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Layanan Informasi Dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

C. Surat Edaran Terkait :

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2014 tanggal 25 Juli 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

D. Pihak yang terkait :

1. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
2. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
3. Kepala Seksi Operasional
4. Pelaksana Seksi Operasional
5. Unit Kerja di Direktorat Jenderal Pajak yang meminta layanan selaku Pengguna Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan

E. Input :

1. Surat Permintaan Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan

F. Output :

1. Kesepakatan Tingkat Layanan (*Service Level Agreement / SLA*)

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENERIMAAN PERMINTAAN LAYANAN PENYAMPAIAN INFORMASI PERPAJAKAN
Revisi :	Nomor : LIP20-0021
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 3

G. Prosedur Kerja :

1. Unit Kerja di DJPselaku Pengguna Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan yang ingin menggunakan layanan penyampaian informasi KLIP DJP menyampaikan surat permintaan layanan penyampaian informasi kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.
2. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan menerima surat permintaan dan menugaskan kepada Kepala Seksi Operasional untuk menyusun konsep SLA berdasarkan surat permintaan tersebut.
3. Kepala Seksi Operasional meneliti surat permintaan layanan penyampaian informasi dan menugaskan Pelaksana Seksi Operasional untuk menyusun konsep SLA.
4. Pelaksana Seksi Operasional menyusun konsep SLA berdasarkan surat permintaan. Pelaksana Seksi Operasional dapat berkoordinasi dengan Pengguna Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan dalam penyusunan konsep SLA. Selanjutnya konsep SLA yang telah disusun disampaikan kepada Kepala Seksi Operasional.
5. Kepala Seksi Operasional mereview dan meneliti konsep SLA dan menyerahkan konsep SLA kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.
6. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan mereview, menyetujui dan menandatangani konsep SLA. Konsep SLA juga disampaikan kepada Kepala Unit Kerja di DJP sebagai Pengguna Layanan untuk diteliti dan ditandatangani. SLA juga disampaikan kepada Direktur P2Humas untuk diketahui dan ditandatangani. SLA yang telah disetujui menjadi dasar dalam pelaksanaan layanan penyampaian informasi perpajakan oleh KLIP DJP.

Tahapan selanjutnya adalah SLA digunakan untuk penyiapan data layanan penyampaian informasi perpajakan sesuai dengan SOP Tata Cara Penyiapan Data Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan.

7. Proses selesai

Jangka Waktu Penyelesaian

Sesuai penugasan.



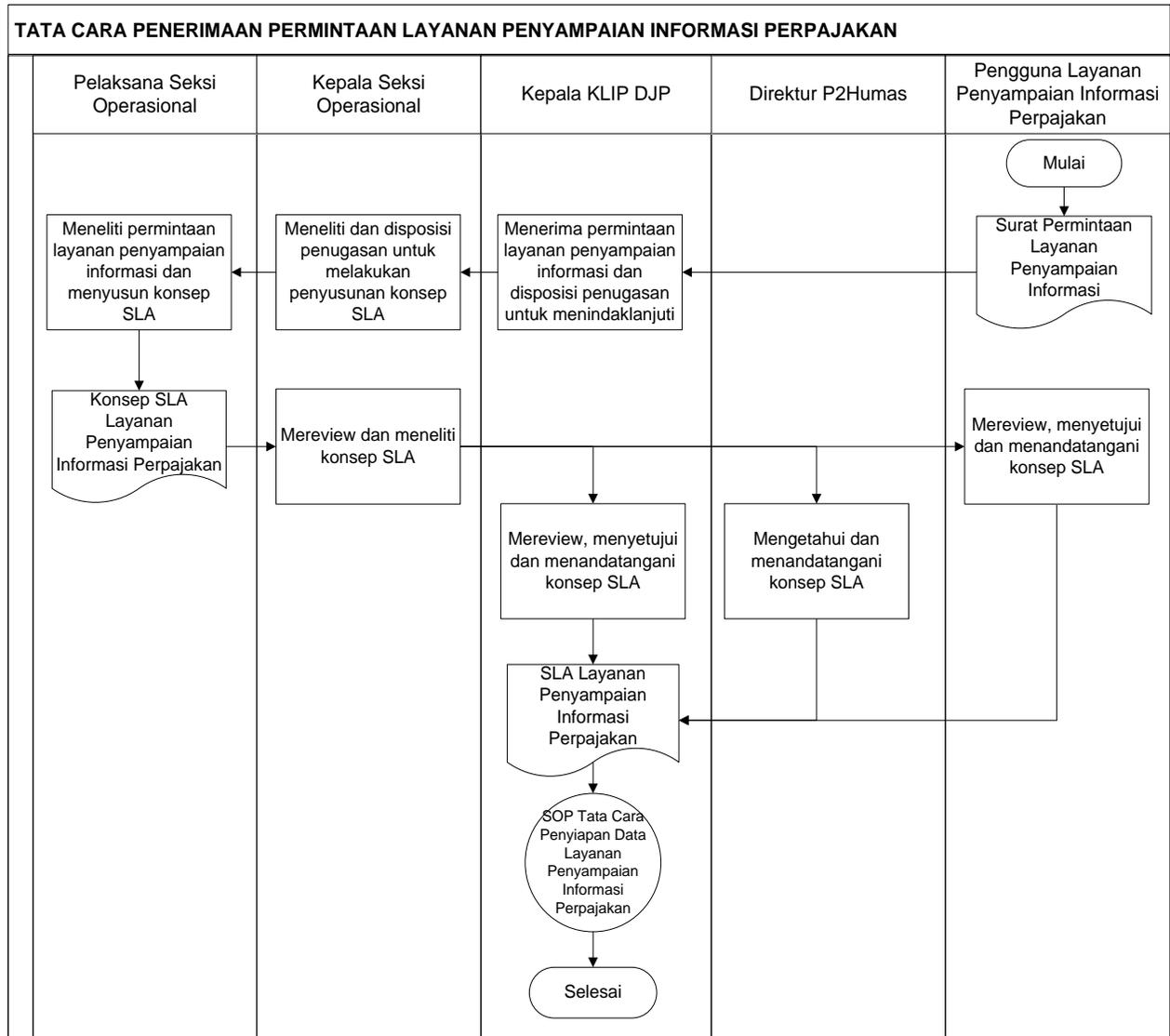
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PENERIMAAN PERMINTAAN
LAYANAN PENYAMPAIAN INFORMASI PERPAJAKAN

Revisi : :	Nomor : LIP20-0021
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001