

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENILAIAN KUALITAS AGEN MELALUI CALL RECORDING	
Revisi	: 1	Nomor : LIP30-0001
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman : 1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penilaian kualitas Agen dengan cara melakukan penilaian terhadap hasil rekaman pembicaraan (*Call Recording*) antara Agen dengan Wajib Pajak / Masyarakat.

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 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.

C. Surat Edaran Terkait

Tidak ada.

D. Pihak yang terkait :

1. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan.
2. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Supervisor*.
3. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assessor*.
4. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai Kompilator.

E. Input :

1. Rekaman Percakapan Agen yang dinilai
2. Jadwal dan Daftar Penilaian Agen

F. Output :

1. Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen

G. Prosedur Kerja :

1. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan memberikan pengarahan dan penugasan kepada *Supervisor* dalam rangka melakukan penilaian kualitas Agen.
2. *Supervisor* menerima penugasan dari Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan dengan membuat konsep jadwal dan daftar penilaian agen.
3. *Supervisor* menyampaikan konsep jadwal dan daftar penilaian agen kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan untuk disetujui dan ditandatangani.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENILAIAN KUALITAS AGEN MELALUI CALL RECORDING
Revisi : 1	Nomor : LIP30-0001
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 2 dari 3

4. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyampaikan jadwal dan daftar penilaian agen yang telah disetujui dan ditandatangani kepada *Quality Assessor* untuk dilakukan penilaian terhadap agen.
5. *Quality Assessor* melakukan penilaian dengan cara mendengarkan data rekaman percakapan antara agen dengan wajib pajak / masyarakat kemudian membuat Laporan Hasil Penilaian Kualitas Agen, kemudian disampaikan kepada Kompilator.
6. Untuk memperoleh penilaian yang objektif *Supervisor* dapat mengusulkan pelaksanaan kalibrasi penilaian kualitas agen sesuai SOP Tata Cara Pelaksanaan Kalibrasi Penilaian Agen.
7. Kompilator mengkompilasi Laporan Hasil Penilaian Kualitas Agen kemudian disampaikan kepada *Supervisor* untuk dievaluasi.
8. *Supervisor* mengevaluasi Konsep Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen kemudian menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan untuk disetujui dan ditandatangani.
9. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyetujui dan menandatangani Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen untuk kemudian ditatausahakan oleh Kompilator.
10. Kompilator menatausahakan Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen. Laporan tersebut akan digunakan sebagai dasar penilaian kinerja agen sesuai dengan SOP Tata Cara Penilaian Kinerja Agen.
11. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak penugasan diterima.



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PENILAIAN KUALITAS AGEN
MELALUI CALL RECORDING

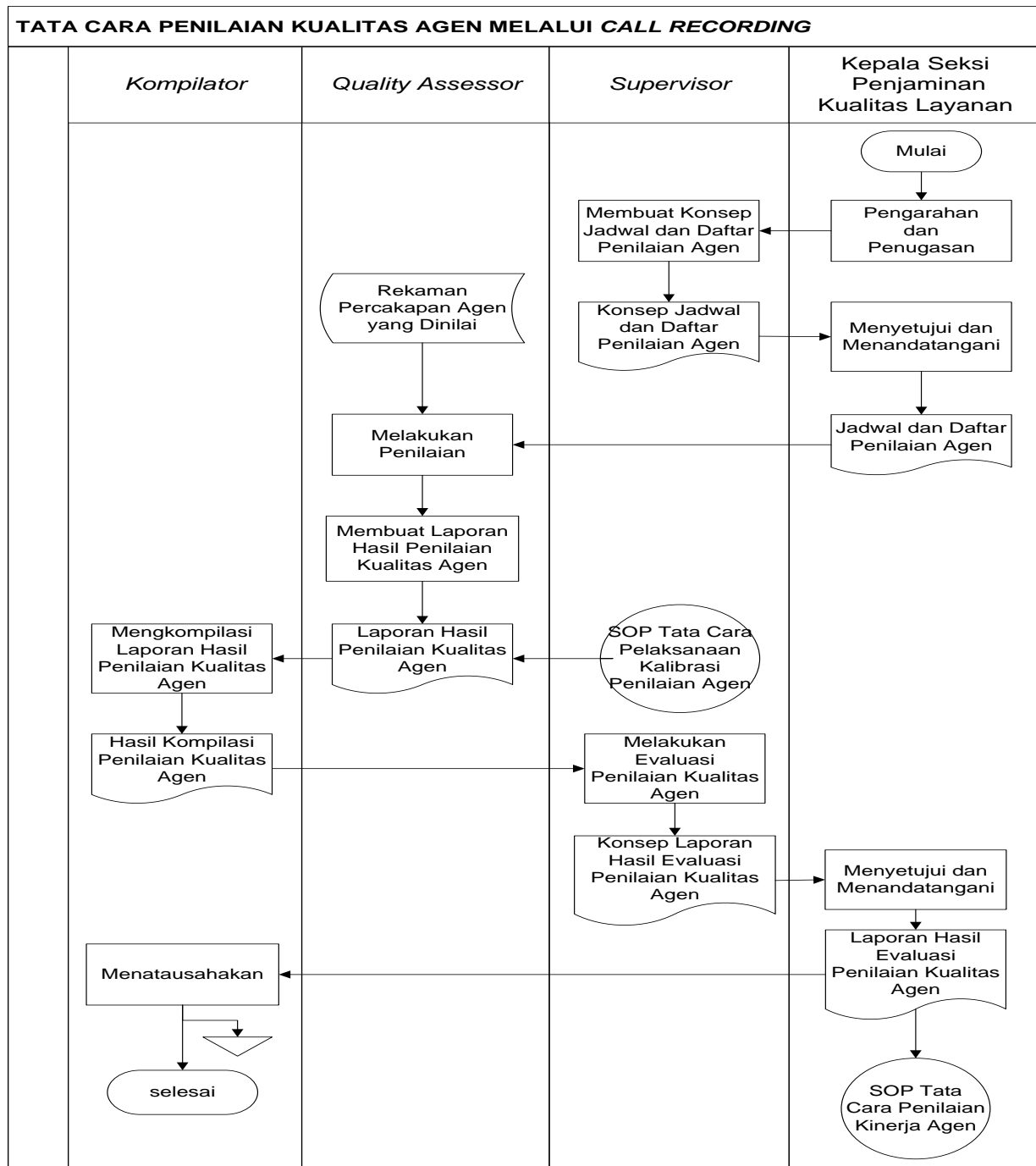
Revisi : 1

Nomor : LIP30-0001

Tanggal : 24 November 2014

Halaman : 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh

NIP 196809261993101001