	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak				
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING				
Revisi	:	1	Nomor	:	LIP30-0004
Tanggal	:	24 November 2014	Halaman	:	1 dari 3

A. Deskripsi

Prosedur operasi ini menguraikan Tata Cara Pelaksanaan *Mystery Shopping* pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). *Mystery Shopping* merupakan suatu kegiatan untuk mengevaluasi Hasil Pelaksanaan *In House Training* (IHT) yang telah diikuti oleh Agen dengan cara menghubungi *Call Center* DJP dan berperan sebagai Wajib Pajak atau 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 yang ditunjuk sebagai *Supervisor*
3. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas yang ditunjuk sebagai *Trainer*
4. Pegawai KLIP DJP yang ditunjuk sebagai Petugas *Mystery Shopping*

E. Input:

1. Laporan Hasil Pelaksanaan *In House Training*

F. Output:

1. Laporan Hasil Pelaksanaan *Mystery Shopping*

G. Prosedur Kerja :

1. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan memberikan pengarahan dan penugasan kepada *Supervisor* dan *Trainer* dalam rangka pelaksanaan *Mystery Shopping*.
2. *Supervisor* berdasarkan jadwal aktivitas bulanan membuat konsep jadwal pelaksanaan *Mystery Shopping*. Selanjutnya, *Supervisor* menyampaikan konsep jadwal pelaksanaan *Mystery Shopping* tersebut kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan untuk diteliti dan disetujui.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING		
Revisi	: 1	Nomor	: LIP30-0004
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 2 dari 3

3. *Trainer* membuat konsep skrip soal, materi pertanyaan dan jawaban pelaksanaan *Mystery Shopping* berdasarkan Laporan Hasil Pelaksanaan *In House Training* (IHT) yang telah diikuti oleh Agen. Selanjutnya, *Trainer* menyampaikan konsep skrip soal, materi pertanyaan dan jawaban tersebut kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan untuk diteliti dan disetujui.
4. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan meneliti dan menyetujui jadwal pelaksanaan *Mystery Shopping* serta skrip soal, materi pertanyaan dan jawaban pelaksanaan *Mystery Shopping*. Selanjutnya, Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyampaikan jadwal pelaksanaan *Mystery Shopping* serta skrip soal, materi pertanyaan dan jawaban pelaksanaan *Mystery Shopping* tersebut kepada Petugas *Mystery Shopping*.
5. Petugas *Mystery Shopping* melaksanakan *Mystery Shopping*, kemudian Petugas *Mystery Shopping* membuat Laporan Hasil Pelaksanaan *Mystery Shopping* dan menyampaikan Laporan tersebut kepada *Supervisor*.
6. *Supervisor* merekap dan mengevaluasi Laporan Hasil Pelaksanaan *Mystery Shopping* serta membuat Nota Dinas Pengantar Laporan Hasil Pelaksanaan *Mystery Shopping* dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan.
7. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyetujui dan menandatangani Laporan Hasil Pelaksanaan *Mystery Shopping* serta Nota Dinas Pengantar Laporan Hasil Pelaksanaan *Mystery Shopping* untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Seksi Operasional dan ditembuskan kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP).
8. Proses Selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak penugasan diterima

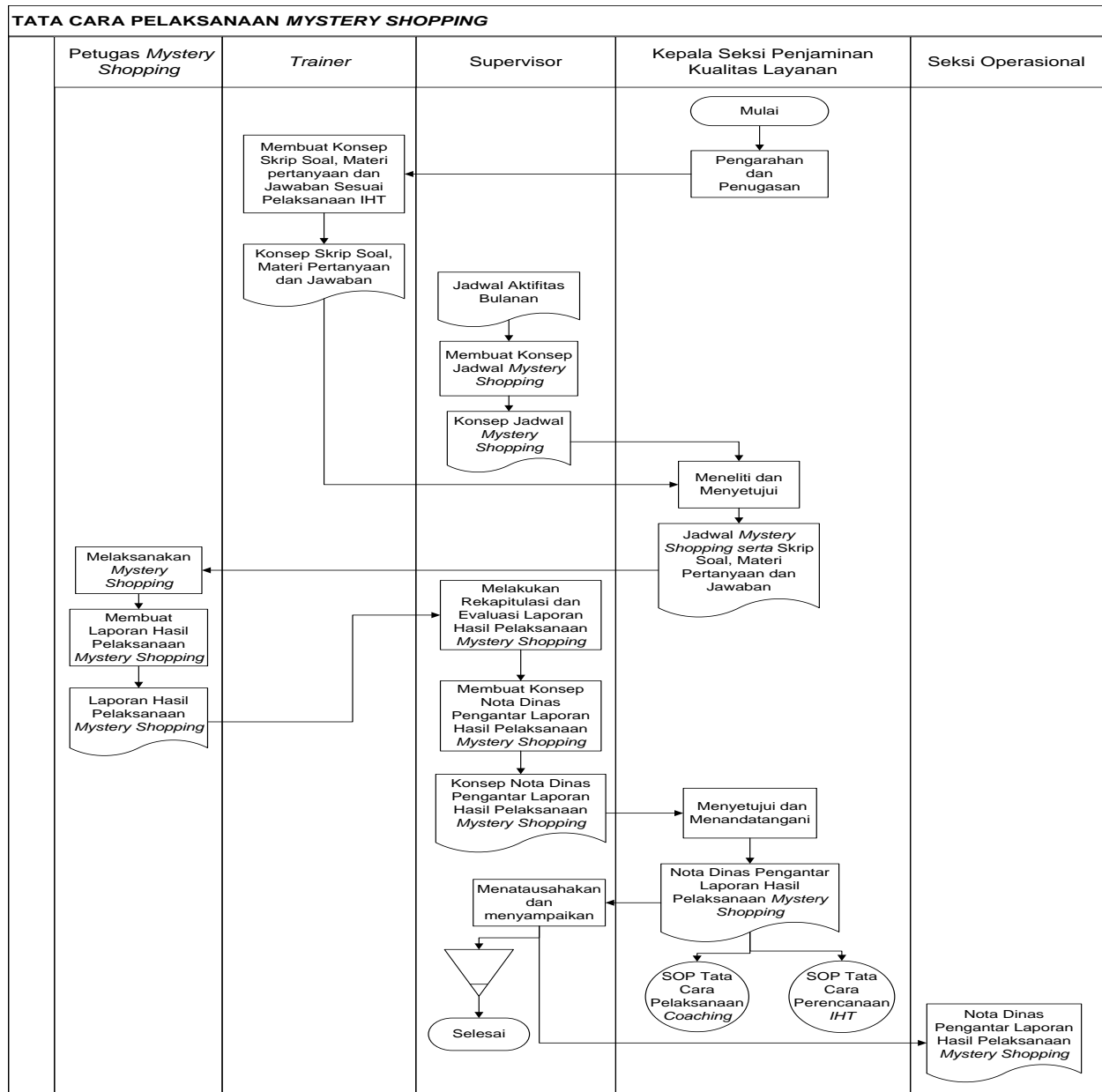


**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING**

Revisi	: 1	Nomor	: LIP30-0004
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001