	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>	
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PELAKSANAAN COACHING</b>	
Revisi :	Nomor :	LIP30-0005
Tanggal :	Halaman :	1 dari 4

**A. Deskripsi :**

Prosedur operasi ini merupakan pedoman kerja pelaksanaan *Coaching* pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). *Coaching* merupakan upaya yang perlu dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap kinerja *Team Leader* Informasi dan Agen Informasi dalam melaksanakan tugas terkait pemberian informasi kepada Wajib Pajak/Masyarakat.

**B. Dasar Hukum :**

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
2. 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

**C. Surat Edaran Terkait:**

Tidak ada

**D. Pihak yang Terkait :**


1. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
2. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan
3. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Co Supervisor* Operasional
4. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai Penyaji Bahan Penilaian
5. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assessor*
6. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Team Leader* Informasi
7. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen Informasi

**E. Input:**

1. Laporan Kinerja Agen
2. Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen

**F. Output:**

1. Berita Acara *Coaching*

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>	
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PELAKSANAAN COACHING</b>	
Revisi :	Nomor :	LIP30-0005
Tanggal :	Halaman :	2 dari 4

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

1. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan berdasarkan Laporan Kinerja Agen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen yang dihasilkan dari pelaksanaan *SOP Tata Cara Penilaian Kualitas Agen*, memberikan pengarahannya dan penugasan kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan untuk melaksanakan *Coaching* bagi *Team Leader* dan Agen Informasi.
2. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menugaskan Penyaji Bahan Penilaian untuk membuat Konsep Jadwal *Coaching*.
3. Penyaji Bahan Penilaian menerima penugasan untuk membuat Konsep Jadwal *Coaching*. Selanjutnya, Penyaji Bahan Penilaian menyampaikan konsep jadwal *coaching* tersebut kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan.
4. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan meneliti, menyetujui dan menandatangani konsep Jadwal *Coaching* dan selanjutnya mendistribusikan Jadwal *Coaching* tersebut kepada *Team Leader* dan Agen.
5. Berdasarkan Jadwal *Coaching*, Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan memberikan pengarahannya dan penugasan kepada *Quality Assessor* untuk melakukan persiapan data dan pendampingan pelaksanaan *Coaching*.
6. Selanjutnya *Team Leader* dan Agen Informasi mengikuti proses *Coaching* yang dilakukan oleh Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan, sedangkan *Quality Assessor* melakukan pendampingan pelaksanaan *Coaching* tersebut.
7. Setelah proses *Coaching* selesai dilaksanakan, *Quality Assessor* membuat konsep Berita Acara *Coaching*, serta menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan.
8. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan meneliti, menyetujui dan menandatangani konsep berita *Coaching*, serta menyampaikannya kepada Kepala Kantor.
9. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan menerima Berita Acara *Coaching*.
10. Penyaji Bahan Penilaian menatausahakan Berita Acara *Coaching*.
11. Proses selesai.

#### **Jangka Waktu Penyelesaian**

Paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak penugasan diterima

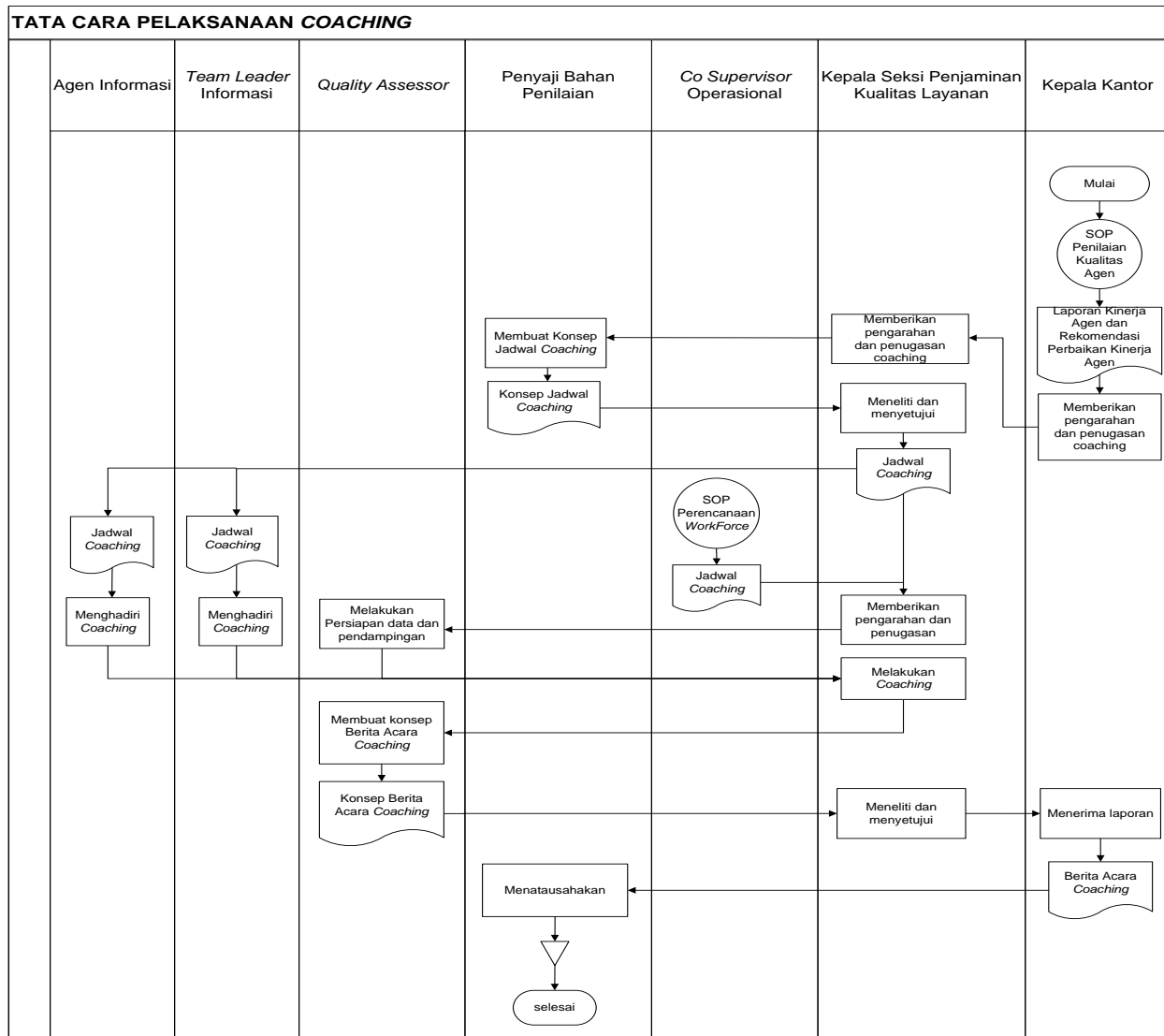


**Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure  
TATA CARA PELAKSANAAN COACHING**

Revisi :	Nomor :	LIP30-0005
Tanggal :	Halaman :	3 dari 4

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



Disahkan oleh :

Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001



**Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak**

***Standard Operating Procedure***  
**TATA CARA PELAKSANAAN COACHING**

Revisi	:	Nomor	:	LIP30-0005
Tanggal	:	Halaman	:	4 dari 4