	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak				
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN KALIBRASI PENILAIAN AGEN				
Revisi	:	1	Nomor	:	LIP30-0006
Tanggal	:	24 November 2014	Halaman	:	1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara pelaksanaan kalibrasi penilaian Agen. Kalibrasi merupakan proses yang dilakukan untuk mengurangi variasi dalam cara *Quality Assessor* melakukan penilaian. Tujuan dari Kalibrasi adalah memberikan konsistensi dalam penjelasan standard, meningkatkan objektivitas dan kewajaran dalam penilaian terhadap Agen.

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 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 1*
4. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assessor 2*

E. Input:


1. Sampel Rekaman Percakapan Agen

F. Output:

1. Laporan Hasil Pelaksanaan Kalibrasi

G. Prosedur Kerja :

1. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan memberikan pengarahan dan penugasan kepada *Supervisor* untuk melaksanakan Kalibrasi Penilaian Agen.
2. *Supervisor* melakukan koordinasi dan menyiapkan jadwal pelaksanaan kalibrasi penilaian agen dengan *Quality Assessor*.
3. Masing-masing *Quality Assessor* menyiapkan sampel rekaman percakapan Agen yang akan dilakukan kalibrasi penilaian.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN KALIBRASI PENILAIAN AGEN		
Revisi	: 1	Nomor	: LIP30-0006
Tanggal	: 24 November 2014	Halaman	: 2 dari 3

4. Selanjutnya, setiap *Quality Assessor* mendengarkan dan melakukan penilaian terhadap rekaman percakapan agen yang dilakukan kalibrasi penilaian.
5. *Quality Assessor* melakukan pembahasan bersama atas Hasil Penilaian dan menyampaikan hasil pembahasan bersama tersebut kepada *Supervisor*.
6. *Supervisor* membuat konsep laporan hasil pelaksanaan Kalibrasi serta menyampaikan laporan tersebut kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan.
7. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyetujui dan menandatangani konsep laporan hasil pelaksanaan Kalibrasi.
8. *Supervisor* menatausahakan Hasil Pelaksanaan Kalibrasi Penilaian Agen. Laporan Hasil Pelaksanaan Kalibrasi digunakan *Quality Assessor* dalam rangka penilaian kualitas agen sesuai *SOP Tata Cara Penilaian Kualitas Agen Melalui Call Recording*.
9. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak penugasan diterima



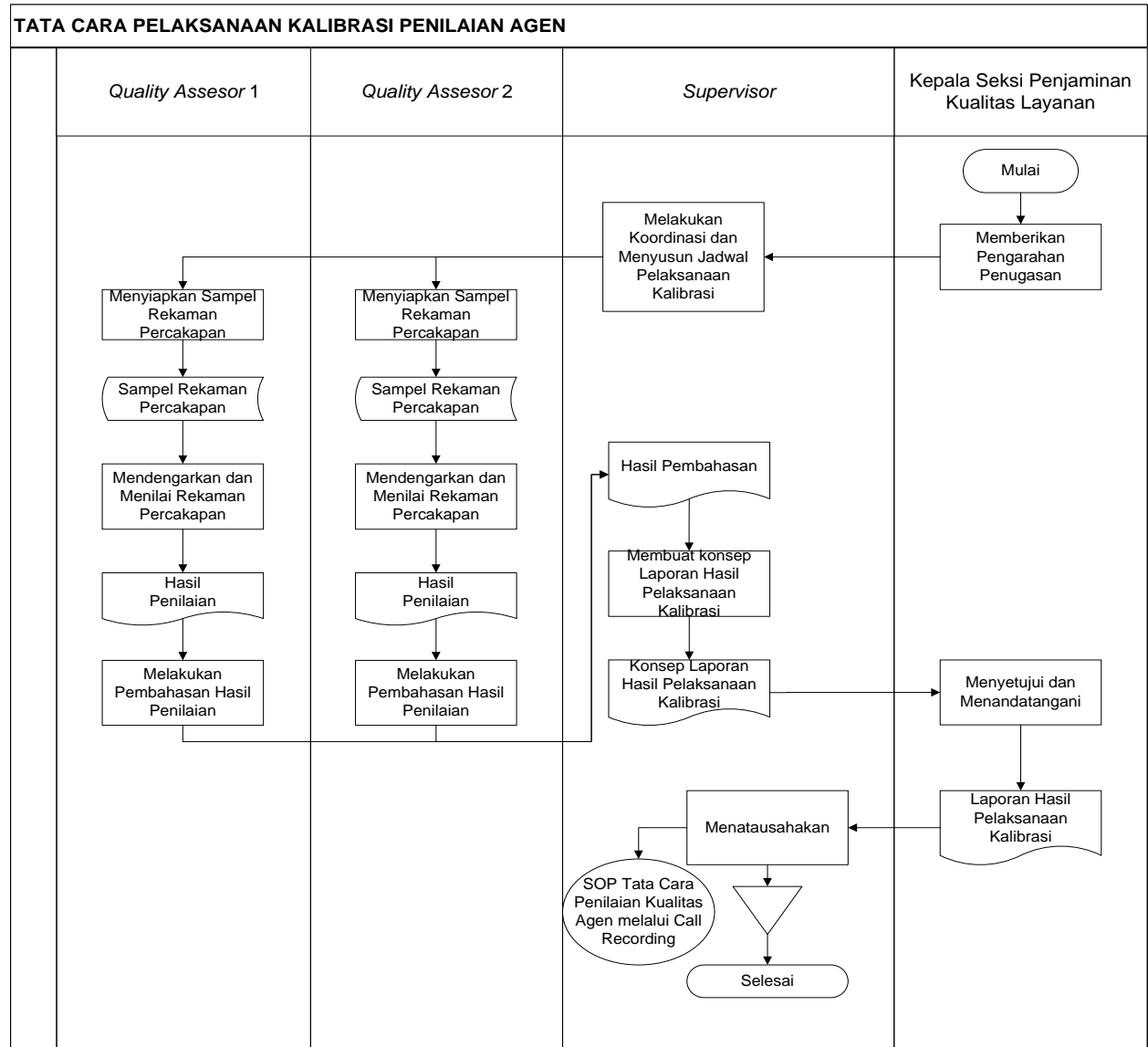
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA PELAKSANAAN KALIBRASI PENILAIAN AGEN

Revisi : 1	Nomor : LIP30-0006
Tanggal : 24 November 2014	Halaman : 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh

NIP 196809261993101001