


| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
|  | Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak | | |
| | <i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENILAIAN KINERJA AGEN | | |
| Revisi | : 1 | Nomor | : LIP30-0007 |
| Tanggal | : 24 November 2014 | Halaman | : 1 dari 3 |

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penilaian kinerja agen pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). Penilaian kinerja Agen sebagai salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan KLIP DJP kepada 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 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
2. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan
3. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Supervisor*
4. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Quality Assessor*

E. Input :

1. Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen
2. Laporan Penilaian Disiplin Agen
3. Jadwal Penilaian Kinerja Agen

F. Output:

1. Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Agen
2. Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen

G. Prosedur Kerja :

1. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan memberikan pengarahan dan penugasan kepada *Kompilator* untuk membuat kompilasi atas Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen dan Laporan Penilaian Disiplin Agen.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
|  | Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak | | |
| | <i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENILAIAN KINERJA AGEN | | |
| Revisi | : 1 | Nomor | : LIP30-0007 |
| Tanggal | : 24 November 2014 | Halaman | : 2 dari 3 |

2. *Kompilator* menerima penugasan dan melakukan kompilasi atas Laporan Hasil Evaluasi Penilaian Kualitas Agen dan Laporan Penilaian Disiplin Agen yang diperoleh dari proses Penilaian Kualitas Agen dan Penilaian Disiplin Agen (*SOP Tata Cara Penilaian Kualitas Agen dan SOP Tata Cara Penilaian Disiplin Agen*).
3. Berdasarkan hasil kompilasi, *Kompilator* membuat Laporan Kinerja Agen. Selanjutnya, *Kompilator* menyampaikan Laporan Kinerja Agen tersebut kepada *Supervisor* untuk dievaluasi.
4. *Supervisor* membuat Konsep Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Agen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen berdasarkan Laporan Kinerja Agen.
5. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menerima dan meneliti Konsep Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Agen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen. Selanjutnya, Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyampaikan Konsep Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Agen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen kepada Kepala Kantor untuk diberikan persetujuan dan ditandatangani.
6. Kepala Kantor menyetujui dan menandatangani Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Agen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen.
7. *Kompilator* menatausahakan Hasil Evaluasi Kinerja Agen. Selanjutnya, Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Agen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Agen akan digunakan dalam pelaksanaan SOP Tata Cara Pelaksanaan Coaching, SOP Tata Cara Perencanaan IHT dan SOP Tata Cara Pelaksanaan Silent Monitoring.
8. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 5 (lima) hari sejak penugasan diterima

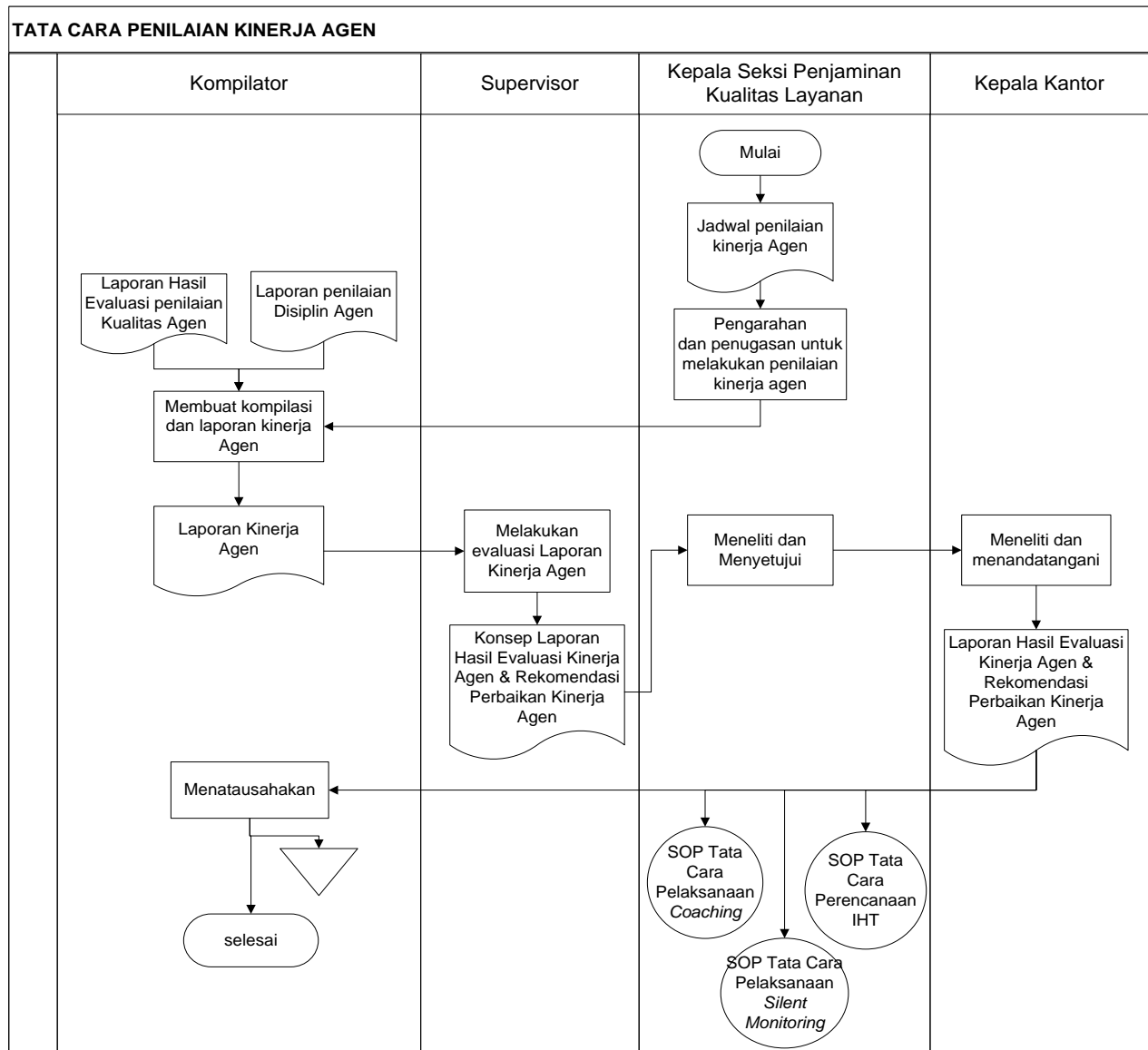


**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PENILAIAN KINERJA AGEN**

| | |
|----------------------------|--------------------|
| Revisi : 1 | Nomor : LIP30-0007 |
| Tanggal : 24 November 2014 | Halaman : 3 dari 3 |

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001