


| | | | |
|---|---|---------|------------|
|  | Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak | | |
| | <i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PELAKSANAAN SILENT MONITORING | | |
| Revisi | : | Nomor | LIP30-0008 |
| Tanggal | : 24 November 2014 | Halaman | 1 dari 3 |

A. Deskripsi

Prosedur operasi ini menguraikan Tata Cara Pelaksanaan *Silent Monitoring* pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP), berdasarkan Laporan Kinerja Agen dan Jadwal Aktivitas Bulanan. *Silent Monitoring* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menilai kualitas layanan dengan cara mendengar langsung pembicaraan 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 yang ditunjuk sebagai *Supervisor*.
3. Pegawai KLIP DJP yang ditunjuk sebagai Petugas *Silent Monitoring*.

E. Input:

1. Hasil Evaluasi Kinerja Agen.
2. Jadwal Aktivitas Bulanan.

F. Output:

1. Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring*.
2. Rekomendasi Materi *Coaching* dan *In House Training (IHT)*.

G. Prosedur Kerja :

1. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan berdasarkan Hasil Evaluasi Kinerja Agen sesuai SOP Tata Cara Penilaian Kinerja Agen memberikan pengarahannya dan penugasan kepada *Supervisor* dalam rangka pelaksanaan *Silent Monitoring*.
2. *Supervisor* berdasarkan Jadwal Aktivitas Bulanan membuat konsep jadwal dan daftar agen yang akan dimonitor untuk pelaksanaan *Silent Monitoring* dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan untuk diteliti dan disetujui.

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak | |
| | Standard Operating Procedure TATA CARA PELAKSANAAN SILENT MONITORING | |
| Revisi | : | Nomor : LIP30-0008 |
| Tanggal | : 24 November 2014 | Halaman : 2 dari 3 |

3. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan meneliti dan menyetujui jadwal dan daftar agen yang akan di monitor dan menyampaikan kepada Petugas *Silent Monitoring*.
4. Petugas *Silent Monitoring* melaksanakan *Silent Monitoring* sesuai jadwal dan daftar agen yang akan di monitor.
5. Petugas *Silent Monitoring* membuat Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring*. Selanjutnya, Petugas *Silent Monitoring* menyampaikan Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring* tersebut kepada *Supervisor*.
6. *Supervisor* melakukan rekapitulasi dan evaluasi Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring*. Kemudian *Supervisor* membuat Nota Dinas Pengantar Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring* serta Rekomendasi Materi *Coaching / In House Training (IHT)* berdasarkan Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring* dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan.
7. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan menyetujui dan menandatangani Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring* dan Nota Dinas Pengantar Laporan Hasil Pelaksanaan *Silent Monitoring* serta Rekomendasi Materi *Coaching / In House Training (IHT)* 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 10 (sepuluh) hari kerja sejak penugasan diterima.

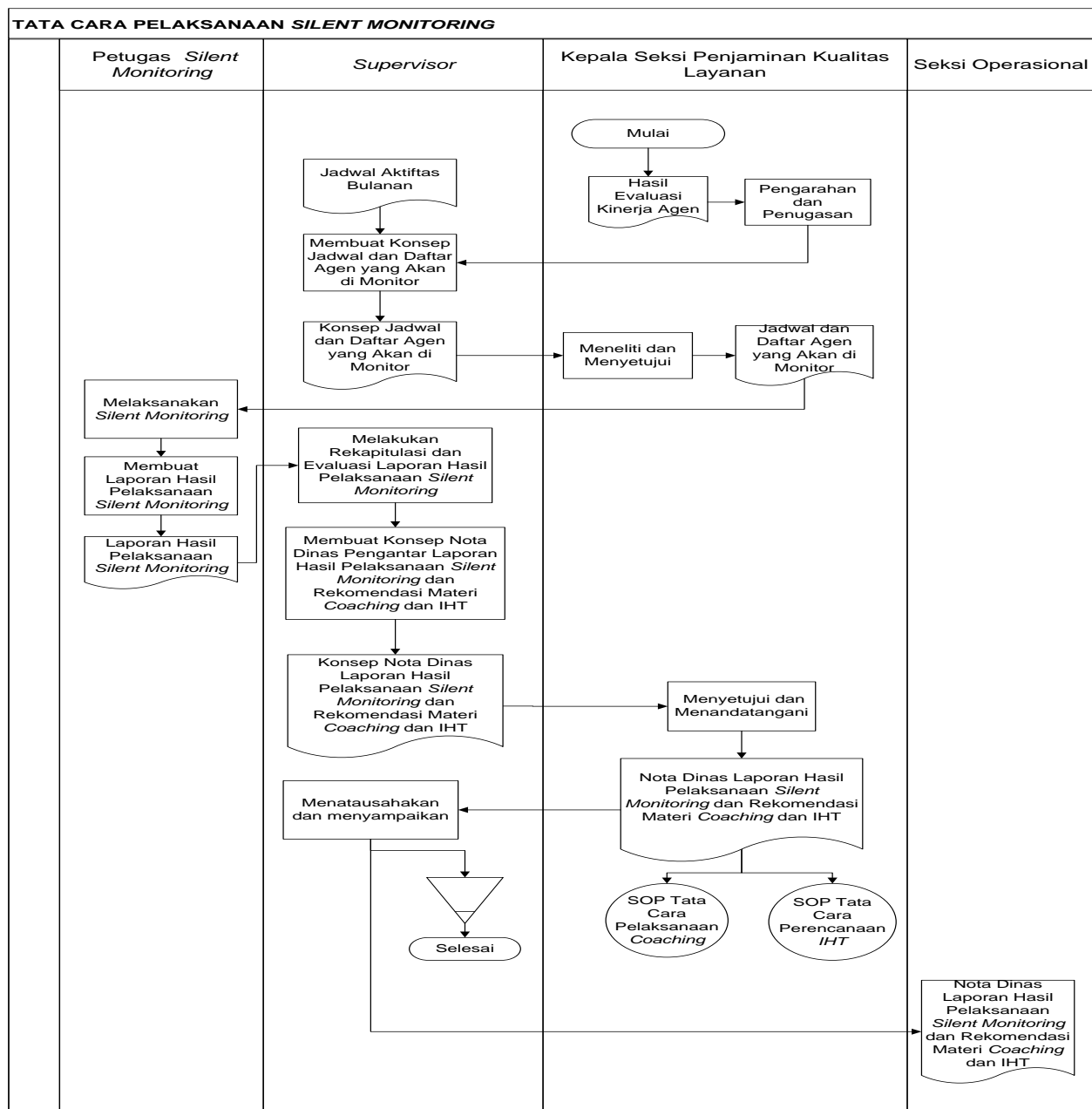


Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure
TATA CARA PELAKSANAAN SILENT MONITORING

| | | |
|----------------------------|-----------|------------|
| Revisi : | Nomor : | LIP30-0008 |
| Tanggal : 24 November 2014 | Halaman : | 3 dari 3 |

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh:

Direktur Jenderal
Sekretaris Direktorat Jenderal



Awan Nurmawan Nuh
NIP 196809261993101001