

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA PEMUTAKHIRAN</b> <b>INTERACTIVE VOICE RECORDER (IVR)</b>
Revisi : -	Nomor : LIP10-0071
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 1 dari 3

**A. Deskripsi :**

Prosedur operasi ini merupakan pedoman kerja pemutakhiran *Interactive Voice Recorder (IVR)* yang ada pada server IVR yang berhubungan langsung dengan pilihan menu pelayanan Kring Pajak 500200 dalam menerima telepon dari masyarakat dan wajib pajak.

**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 Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
2. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal
3. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Team Leader* Informasi
4. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal
5. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal yang ditunjuk sebagai Petugas Dukungan Sistem
6. Pihak Internal dan Eksternal Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP)

**E. Input :**

1. Usulan perbaikan dan pengembangan dari pihak internal dan Eksternal *Contact Center* DJP

**F. Output :**

1. Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Perbaikan dan Pengembangan IVR

**G. Prosedur Kerja :**

1. Pihak Internal dan Eksternal KLIP DJP memberikan usulan dalam rangka perbaikan dan pengembangan IVR kepada *Team Leader* Informasi.
2. *Team Leader* Informasi menghimpun seluruh usulan dari pihak Internal maupun External KLIP DJP dan menyusun konsep usulan rencana kerja perbaikan dan pengembangan

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<b>Standard Operating Procedure</b> <b>TATA CARA PEMUTAKHIRAN</b> <b>INTERACTIVE VOICE RECORDER (IVR)</b>
Revisi : -	Nomor : LIP10-0071
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 2 dari 3

IVR. Selanjutnya, *Team Leader* Informasi menyampaikan konsep usulan rencana kerja tersebut kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.

3. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menerima, meneliti, mempelajari dan memaraf konsep usulan menjadi usulan rencana kerja perbaikan dan pengembangan IVR. Selanjutnya, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menyampaikan usulan rencana kerja tersebut kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.
4. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan menerima, mempelajari, dan menandatangani usulan rencana kerja perbaikan dan pengembangan IVR. Selanjutnya, Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan menyampaikan usulan rencana kerja tersebut kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal
5. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menerima Rencana Kerja Perbaikan dan Pengembangan IVR yang telah ditandatangani oleh Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan dan selanjutnya mendistribusikan pekerjaan sesuai dengan Rencana Kerja Perbaikan Dan Pengembangan IVR.
6. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal mendistribusikan pekerjaan kepada Petugas Dukungan Sistem untuk melaksanakan perbaikan dan pengembangan IVR dalam sistem dan *server*. Sedangkan untuk *Team Leader* Informasi, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal mendistribusikan pekerjaan untuk melakukan pengawasan dan tindak lanjut dari pelaksanaan tugas perbaikan yang dikerjakan oleh Petugas Dukungan Sistem.
7. Petugas Dukungan Sistem melaksanakan perbaikan dan pengembangan IVR dalam sistem dan *server*. Selanjutnya, hasil dari perbaikan dan pengembangan IVR tersebut disampaikan kepada *Team Leader* Informasi.
8. *Team Leader* Informasi melakukan pengecekan dan kontrol kualitas pelaksanaan pekerjaan perbaikan dan pengembangan IVR yang telah dilakukan oleh Petugas Dukungan Sistem.
9. *Team Leader* Informasi menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Perbaikan dan Pengembangan IVR. Selanjutnya, *Team Leader* Informasi menyampaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Perbaikan dan Pengembangan IVR tersebut kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.
10. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menerima dan menandatangani Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Perbaikan dan Pengembangan IVR dan selanjutnya meneruskan kepada Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.
11. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menatausahakan Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Perbaikan dan Pengembangan IVR.



**Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure**

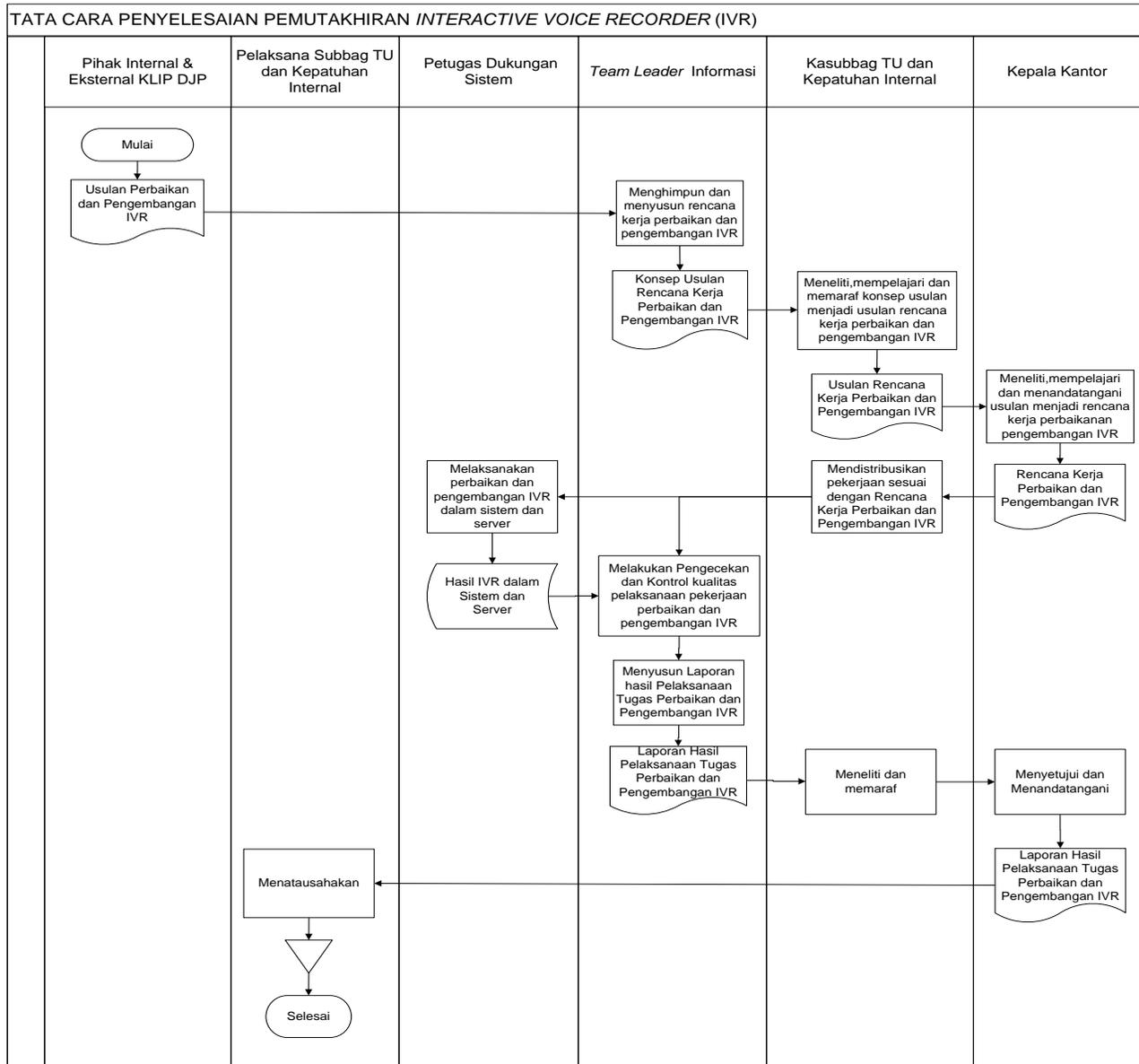
**TATA CARA PEMUTAKHIRAN  
INTERACTIVE VOICE RECORDER (IVR)**

Revisi : -	Nomor : LIP10-0071
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 3 dari 3

12. Proses Selesai.

**Jangka Waktu Penyelesaian:**  
Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak penugasan diterima

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



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001