

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENANGANAN KEGAGALAN SISTEM		
Revisi	: -	Nomor	: LIP10-0072
Tanggal	: 21 Juni 2013	Halaman	: 1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penanganan kegagalan sistem pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP).

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 Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal yang ditunjuk sebagai Petugas Dukungan Sistem (*Operator Console*)
4. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal
5. Pihak Internal KLIP DJP

E. Input :

1. Laporan kegagalan sistem dari pihak internal KLIP DJP

F. Output :

1. Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas Penanganan Kegagalan Sistem

G. Prosedur Kerja :

1. Pihak Internal KLIP DJP menyampaikan laporan kegagalan sistem kepada Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.
2. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal mencatat dan menghimpun seluruh laporan kegagalan system yang diterima dari pihak internal KLIP DJP ke dalam *Log Book*. Selanjutnya, Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menyampaikan laporan tersebut kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENANGANAN KEGAGALAN SISTEM		
Revisi	: -	Nomor	: LIP10-0072
Tanggal	: 21 Juni 2013	Halaman	: 2 dari 3

3. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menerima, meneliti dan mempelajari Laporan Kegagalan Sistem serta mendistribusikan penanganan laporan kegagalan sistem tersebut kepada Petugas Dukungan Sistem (*Operator Console*).
4. Petugas Dukungan Sistem (*Operator Console*) melaksanakan perbaikan dan penyelesaian kegagalan sistem. Selanjutnya, Petugas Dukungan Sistem (*Operator Console*) menyampaikan/ melaporkan hasil penyelesaian penanganan kegagalan sistem dan server kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan internal.
5. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal melakukan pengecekan dan pengawasan kualitas pelaksanaan penyelesaian kegagalan sistem serta menugaskan Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal untuk menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas penanganan kegagalan sistem.
6. Pelaksana Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menerima penugasan dari Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal untuk menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas penanganan kegagalan Sistem dan menyampaikan laporan tersebut kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.
7. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menerima dan menandatangani laporan hasil pelaksanaan tugas penanganan kegagalan Sistem.
8. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menyampaikan Laporan kepada Kepala Kantor.
9. Pelaksana Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal menatausahakan laporan.
10. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak penugasan diterima

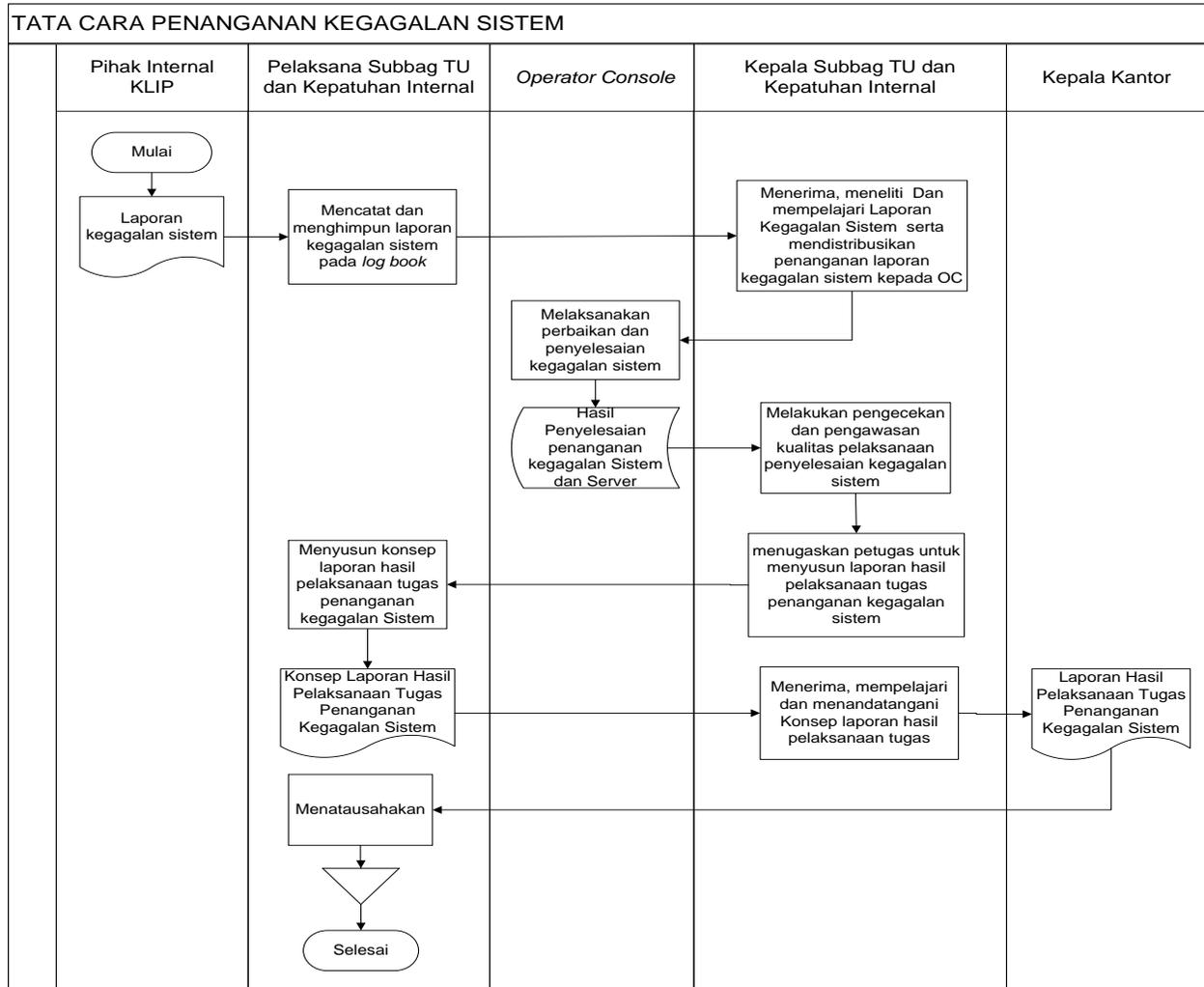


**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PENANGANAN KEGAGALAN SISTEM**

Revisi	: -	Nomor	: LIP10-0072
Tanggal	: 21 Juni 2013	Halaman	: 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001