

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN</b> <b>PERPAJAKAN DI KLIP</b>
Revisi : -	Nomor : LIP10-0073
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 1 dari 4

**A. Deskripsi :**

Prosedur ini menguraikan tata cara tindak lanjut pengaduan pelayanan perpajakan dalam rangka menyampaikan jawaban pengaduan kepada Pelapor yang dilakukan di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan.

**B. Dasar Hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tanggal 18 Juli 2009 tentang Pelayanan Publik
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
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2011 tanggal 26 Agustus 2011 tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Perpajakan

**C. Surat Edaran Terkait :**

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-70/PJ/2011 tanggal 26 Agustus 2011 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

**D. Pihak yang Terkait :**

1. Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
2. Kepala Seksi/Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal
3. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan sebagai Penindaklanjuti Pengaduan
4. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas)
5. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**E. Input :**

1. Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2. Lembar Penugasan Pengaduan

**F. Output :**

1. Jawaban Pengaduan
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN</b> <b>PERPAJAKAN DI KLIP</b>
Revisi : -	Nomor : LIP10-0073
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 2 dari 4

#### **G. Prosedur Kerja :**

1. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal membuka data pengaduan pelayanan perpajakan di aplikasi SIPP yang harus ditindaklanjuti.  
Catatan;  
Data pengaduan didistribusikan oleh Direktorat P2Humas ke Unit Penyelenggara Pelayanan termasuk ke KLIP melalui SOP Tata Cara Distribusi Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
2. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal mencetak Lembar Penugasan Pengaduan dari aplikasi dan menyampaikan kepada Kepala KLIP bahwa terdapat kasus pengaduan yang harus ditindaklanjuti.
3. Kepala Kantor mengisi Lembar Penugasan Pengaduan dengan menentukan Penindaklanjutan Pengaduan yang ditugaskan untuk menjawab dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima dengan tembusan disposisi kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal.
4. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal merekam data Penindaklanjutan Pengaduan ke aplikasi SIPP.
5. Penindaklanjutan Pengaduan membuat laporan hasil tindak lanjut pengaduan dengan ketentuan :
  - a. Pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Tindak lanjut pengaduan meliputi tindak lanjut internal dan eksternal kepada Pelapor.
  - c. Penindaklanjutan Pengaduan menyampaikan jawaban pengaduan kepada Pelapor dan bila dipandang perlu disertai dengan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Jawaban pengaduan ini dapat disampaikan ke Pelapor melalui media seperti surat jawaban, telepon, email atau media lainnya sesuai kemudahan dan kebutuhan.
  - d. Dalam hal pengaduan yang diterima melibatkan pegawai, maka terhadap pegawai yang bersangkutan dilakukan pembinaan sebagaimana diatur dalam peraturan kepegawaian.
  - e. Hasil tindak lanjut penanganan pengaduan disusun dalam bentuk laporan sesuai dengan pedoman tata naskah dinas.
6. Penindaklanjutan Pengaduan menyampaikan laporan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Kantor.
7. Kepala Kantor menyetujui laporan hasil tindak lanjut pengaduan dan menugaskan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal untuk merekam laporan tersebut ke aplikasi SIPP.

	<b>Kementerian Keuangan Republik Indonesia</b> <b>Direktorat Jenderal Pajak</b>
	<i>Standard Operating Procedure</i> <b>TATA CARA TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN</b> <b>PERPAJAKAN DI KLIP</b>
Revisi : -	Nomor : LIP10-0073
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 3 dari 4

8. Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal merekam laporan hasil tindak lanjut pengaduan ke aplikasi SIPP serta menatausahakan berkas laporan hasil tindak lanjut pengaduan.

Catatan:

- a. Selanjutnya penanganan kasus pengaduan akan diproses dengan SOP Tata Cara Validasi Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan di Direktorat P2Humas.
- b. Dalam hal terdapat permintaan perbaikan tindak lanjut pengaduan melalui SIPP dari Direktorat P2HUMAS, maka proses dilanjutkan sebagaimana proses menindaklanjuti pengaduan sebagaimana tercantum dalam SOP ini.

9. Proses Selesai

**Jangka Waktu Penyelesaian :**

Paling lama 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima lengkap.



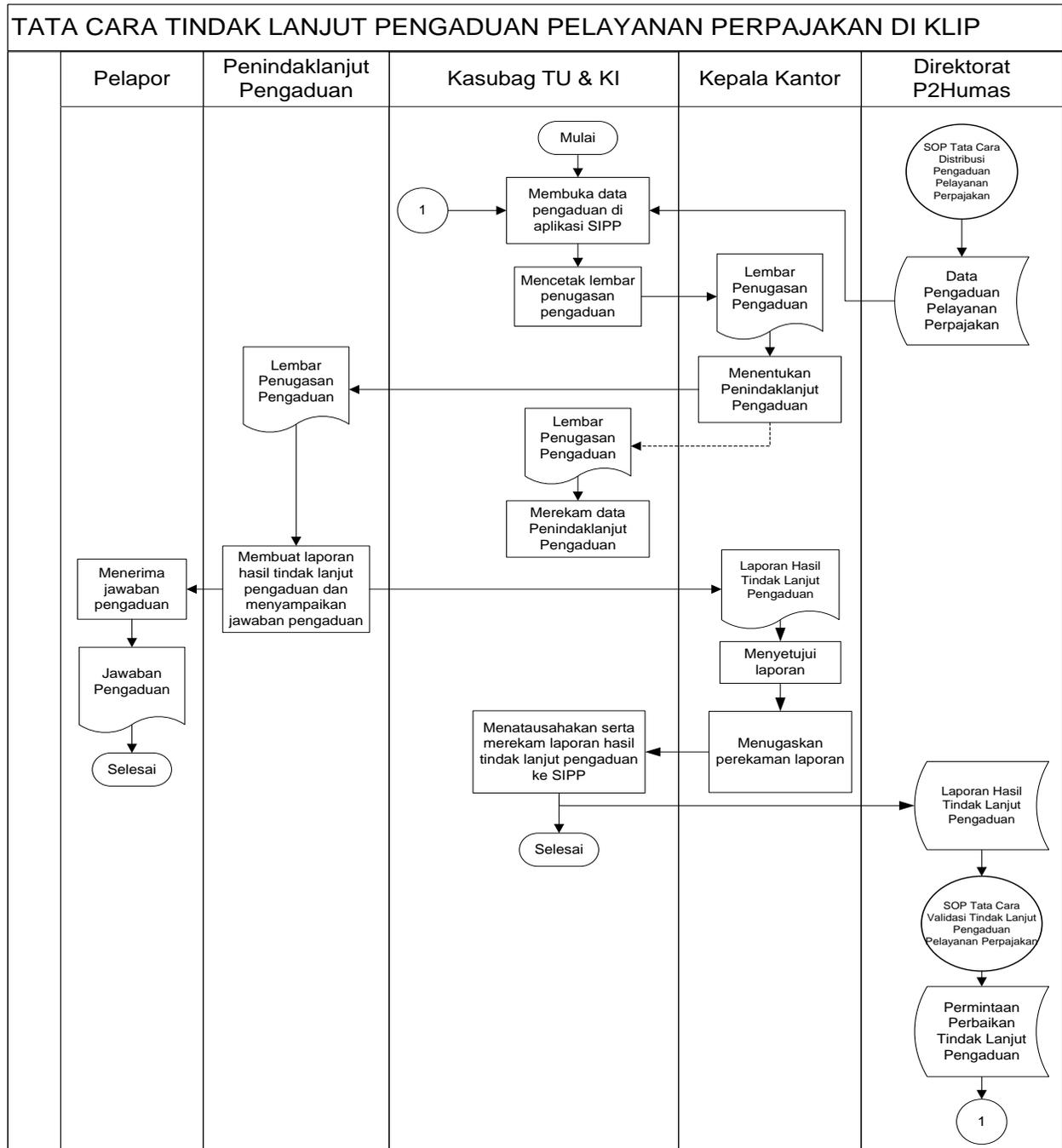
Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak

Standard Operating Procedure

TATA CARA TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN  
PERPAJAKAN DI KLIP

Revisi : -	Nomor : LIP10-0073
Tanggal : 21 Juni 2013	Halaman : 4 dari 4

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001