

LAMPIRAN I
 SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
 NOMOR : SE-70/PJ/2011
 TENTANG : TATA CARA PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN
 PERPAJAKAN

TUGAS DAN WEWENANG

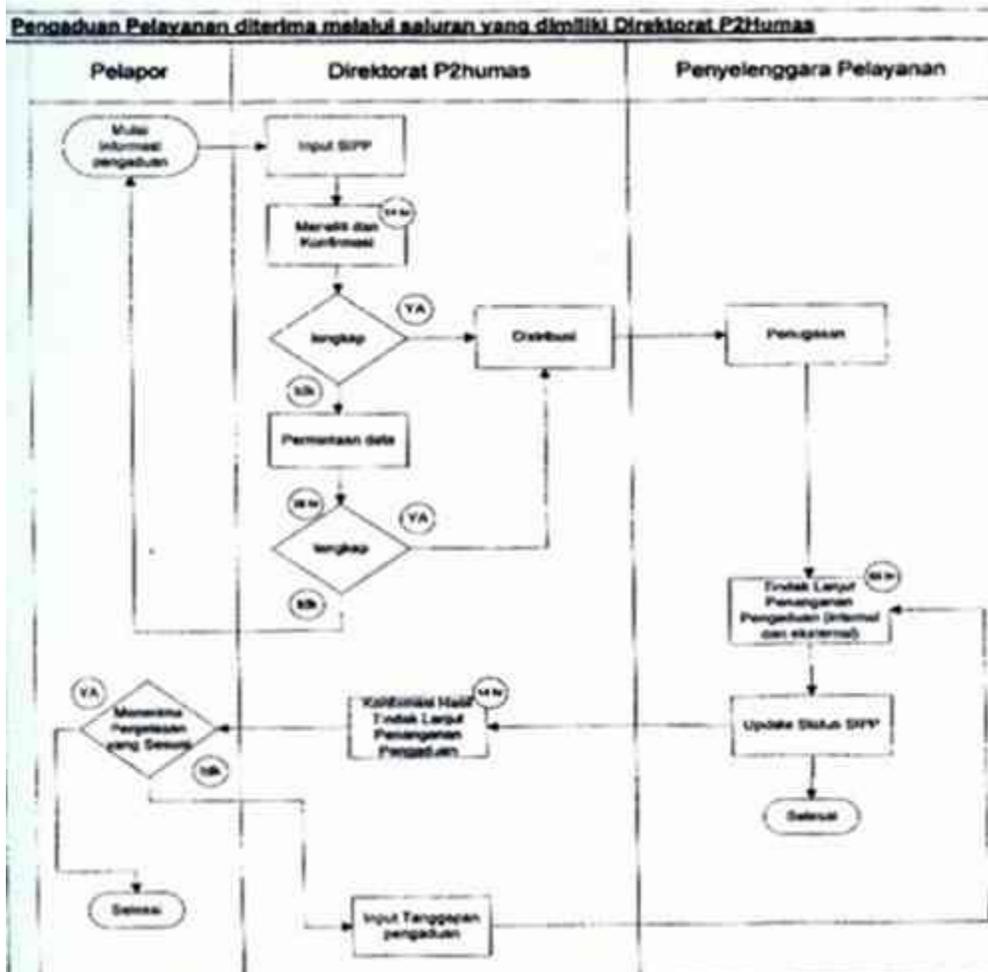
Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan, petugas pengelola pengaduan memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

| No | Unit Kerja | Jabatan | Tugas |
|----|--|---|---|
| 1 | Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat | Direktur | penanggung jawab manajemen pengaduan pelayanan perpajakan DJP; |
| | | Kepala Subdit Pelayanan Perpajakan | melakukan evaluasi dan pengembangan pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan DJP; |
| | | Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan | melakukan pemantauan atas pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan DJP; |
| | | Pelaksana (petugas penerima pengaduan) | <ul style="list-style-type: none"> a. menerima pengaduan dari pelapor melalui media telepon, faksimili, email, surat atau secara langsung; b. mengadministrasikan pengaduan yang diterima; c. melakukan konfirmasi kelengkapan untuk pengaduan yang diterima melalui saluran yang dimiliki Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat; d. mempergunakan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP) dalam pengelolaan pengaduan; e. meneruskan pengaduan yang diterima kepada Penyelenggara Pelayanan yang diadukan; f. melakukan konfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor; |
| 2 | Kantor Wilayah DJP | Kepala Kantor Wilayah DJP | Penanggung jawab pengelolaan pengaduan pelayanan di lingkungan Unit Kerja sesuai kewenangan; |
| | | Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat | melakukan pemantauan atas pengelolaan pengaduan pelayanan di lingkungan Unit Kerja sesuai kewenangan; |
| | | Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. mempergunakan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan; b. menerima distribusi pengaduan dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat; c. menyampaikan pengaduan yang diterima kepada Kepala Kantor; d. merekam data pengaduan yang diterima langsung oleh Kantor Wilayah DJP; e. melakukan konfirmasi kelengkapan pengaduan kepada pelapor atas pengaduan yang diterima; f. dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan, berkoordinasi dengan pejabat atau pegawai yang ditugaskan untuk menindaklanjuti pengaduan; g. mengadministrasikan berkas pengaduan; |
| 3 | Kantor Pelayanan Pajak | Kepala Kantor Pelayanan Perpajakan | Penanggung jawab pengelolaan pengaduan di Unit Kerja; |
| | | Kepala Seksi Pelayanan | a. mempergunakan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP) dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan; |

| No | Unit Kerja | Jabatan | Tugas |
|----|------------|---------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> b. menerima distribusi pengaduan dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat; c. menyampaikan pengaduan yang diterima kepada Kepala Kantor; d. merekam data pengaduan yang diterima langsung oleh Kantor Pelayanan Pajak; e. melakukan konfirmasi kelengkapan kepada pelapor atas pengaduan yang diterima; f. dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan, berkoordinasi dengan pejabat atau pegawai yang ditugaskan untuk menindaklanjuti pengaduan; g. mengadministrasikan berkas pengaduan. |

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Diagram Alur Pengaduan Diterima Oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.



1. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang Diterima Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dengan Tujuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP);

Aktifitas I Input Pengaduan

- a. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat menerima pengaduan dari saluran pengaduan yang dimiliki untuk kemudian dilakukan input pada Aplikasi SIPP.
- b. Pengaduan tentang pelayanan perpajakan, disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan. Apabila lebih dari 30 hari maka pengaduan tersebut tidak ditindaklanjuti sebagai pengaduan namun diterima sebagai saran atau masukan bagi penyelenggara pelayanan yang dilaporkan.
- c. Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan:
 - 1) identitas pelapor;
 - 2) nomor telepon pelapor;
 - 3) identitas terlapor;
 - 4) uraian pengaduan;
 - 5) bukti pendukung bila diperlukan.

Aktifitas II Konfirmasi Kelengkapan dan Penelitian Pengaduan

- d. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat meneliti dan melakukan konfirmasi kepada pelapor perihal kelengkapan data pengaduan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- e. Dalam hal pengaduan tidak lengkap, pelapor wajib melengkapi data pengaduan sebagaimana huruf c selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor.
- f. Petugas Penerima Pengaduan melakukan input hasil penelitian dan kelengkapan data pada aplikasi

SIPP.

- g. Aplikasi berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf e pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Aktifitas III Distribusi Pengaduan

- h. Dalam hal pengaduan lengkap, Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat mendistribusikan pengaduan tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan mempergunakan menu distribusi yang tersedia pada aplikasi SIPP.
- i. Dalam kondisi tertentu Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dapat menindaklanjuti pengaduan yang diterima tanpa melakukan distribusi kepada Penyelenggara Pelayanan.

Aktifitas IV Penugasan

- j. Kepala Seksi Pelayanan menyampaikan pengaduan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak segera setelah menerima distribusi.
- k. Kepala KPP memberikan disposisi Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum/Kepala KP2KP atau pegawai untuk menindaklanjuti pengaduan yang diterima dengan tembusan disposisi kepada Kepala Seksi Pelayanan.
- l. Kepala Seksi Pelayanan melakukan input data Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum/Kepala KP2KP atau pegawai yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan.

Aktifitas V Tindak Lanjut Pengaduan

- m. Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum/Kepala KP2KP atau pegawai yang ditunjuk menindaklanjuti pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima lengkap.
- pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - tindak lanjut pengaduan meliputi tindak lanjut internal dan eksternal kepada pelapor;
 - hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kepada pelapor dan bila dipandang perlu disertai dengan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi;
 - dalam hal pengaduan yang diterima melibatkan pegawai, maka terhadap pegawai yang bersangkutan dilakukan pembinaan sebagaimana diatur dalam peraturan kepegawaian yang berlaku;
 - hasil tindak lanjut penanganan pengaduan disusun dalam bentuk laporan sesuai dengan pedoman tata naskah dinas yang berlaku;
- n. Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum/Kepala KP2KP atau pegawai yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan menyampaikan laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
- o. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menugaskan kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk melakukan input laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan ke SIPP.
- p. Kepala Seksi Pelayanan melakukan input laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan ke SIPP.
- q. Kepala Seksi Pelayanan mengadministrasikan berkas pengaduan.

Aktifitas VI Konfirmasi Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor

- r. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor tentang penanganan pengaduan yang telah disampaikan oleh Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum/Kepala KP2KP atau pegawai yang ditunjuk menindaklanjuti pengaduan;
- s. Dalam hal terdapat kesesuaian antara hasil konfirmasi kepada pelapor dengan laporan hasil tindak lanjut pengaduan maka pengaduan dinyatakan selesai.

2. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang Diterima Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dengan Tujuan Kantor Wilayah DJP;

Aktifitas I Input Pengaduan

- a. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat menerima pengaduan dari saluran pengaduan yang dimiliki untuk kemudian dilakukan input pada Aplikasi SIPP.
- b. Pengaduan tentang pelayanan perpajakan, disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan. Apabila lebih dari 30 hari maka pengaduan tersebut tidak ditindaklanjuti sebagai pengaduan namun diterima sebagai saran atau masukan bagi penyelenggara pelayanan yang dilaporkan.
- c. Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan:
- 1) identitas pelapor;
 - 2) nomor telepon pelapor;
 - 3) identitas terlapor;
 - 4) uraian pengaduan;
 - 5) bukti pendukung bila diperlukan.

Aktifitas II Konfirmasi Kelengkapan dan Penelitian Pengaduan

- d. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat meneliti dan konfirmasi kepada pelapor perihal kelengkapan data pengaduan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.

- e. Dalam hal pengaduan tidak lengkap, pelapor wajib melengkapi data pengaduan sebagaimana huruf c selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal petugas pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor.
- f. Petugas Penerima Pengaduan melakukan input hasil penelitian dan kelengkapan data pada aplikasi SIPP.
- g. Apabila berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf e pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Aktifitas III Distribusi Pengaduan

- h. Dalam hal pengaduan lengkap, Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat mendistribusikan pengaduan tersebut kepada Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan mempergunakan menu distribusi yang tersedia pada aplikasi SIPP.
- i. Dalam kondisi tertentu Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dapat menindaklanjuti pengaduan pelayanan yang diterima tanpa melakukan distribusi kepada Penyelenggara Pelayanan.

Aktivitas IV Penugasan

- j. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan menyampaikan pengaduan kepada Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah DJP segera setelah menerima distribusi.
- k. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah DJP menyampaikan pengaduan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP.
- l. Kepala kantor Wilayah DJP memberikan disposisi kepada Kepala Bidang/Kepala Bagian Umum atau pegawai untuk menindaklanjuti pengaduan yang diterima dengan tembusan disposisi kepada Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan.
- m. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan melakukan input data Kepala Bidang/Kepala Bagian Umum atau pegawai yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan.

Aktivitas V Tindak Lanjut Pengaduan

- n. Kepala Bidang/Kepala Bagian Umum atau pegawai yang ditunjuk menindaklanjuti pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima lengkap.
 - pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - tindak lanjut pengaduan meliputi tindak lanjut internal dan eksternal kepada pelapor;
 - hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kepada pelapor dan bila dipandang perlu disertai dengan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi;
 - dalam hal pengaduan yang diterima melibatkan pegawai, maka terhadap pegawai yang bersangkutan dilakukan pembinaan sebagaimana diatur dalam peraturan kepegawaian yang berlaku;
 - hasil tindak lanjut penanganan pengaduan disusun dalam bentuk laporan sesuai dengan pedoman tata naskah dinas yang berlaku;
- o. Kepala Bidang/Kepala Bagian Umum atau pegawai yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan menyampaikan laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP.
- p. Kepala Kantor Wilayah DJP menugaskan Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat agar menyampaikan laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan untuk dilakukan input dalam Aplikasi SIPP.
- q. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan melakukan input laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan.
- r. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan mengadministrasi berkas pengaduan.

Aktifitas VI Konfirmasi Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor

- s. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor tentang penanganan pengaduan yang telah disampaikan oleh Kepala Bidang/Kepala Bagian Umum atau pegawai yang ditunjuk menindaklanjuti pengaduan.
- t. Dalam hal terdapat kesesuaian antara hasil konfirmasi kepada pelapor dengan laporan hasil tindak lanjut pengaduan maka pengaduan dinyatakan selesai.

3. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang Diterima oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dengan tujuan Direktorat di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak;

Aktifitas I Input Pengaduan

- a. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat menerima pengaduan dari saluran pengaduan yang telah ditentukan untuk kemudian dilakukan input pada Aplikasi SIPP.
- b. Pengaduan tentang pelayanan perpajakan, disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan. Apabila lebih dari 30 hari maka pengaduan tersebut tidak ditindaklanjuti sebagai pengaduan namun diterima sebagai saran atau masukan bagi penyelenggara pelayanan yang dilaporkan.
- c. Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan:
 - 1) identitas pelapor;
 - 2) nomor telepon pelapor;

- 3) identitas telapor;
- 4) uraian pengaduan;
- 5) bukti pendukung bila diperlukan.

Aktifitas II Konfirmasi Kelengkapan dan Penelitian Pengaduan

- d. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat meneliti dan melakukan konfirmasi kepada pelapor perihal kelengkapan data pengaduan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- e. Dalam hal pengaduan tidak lengkap, pelapor wajib melengkapi data pengaduan sebagaimana huruf c selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor.
- f. Petugas Penerima Pengaduan melakukan input hasil penelitian dan kelengkapan data pada aplikasi SIPP.
- g. Apabila berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf e pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Aktifitas III Distribusi Pengaduan

- h. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat meneruskan pengaduan kepada unit eselon II Penyelenggara Pelayanan di lingkungan KPDJP sesuai dengan tata persuratan dinas di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Aktifitas IV Penugasan

- i. Kepala unit Uselon II di lingkungan KPDJP memberikan penugasan kepada pejabat dan/atau pegawai untuk menindaklanjuti pengaduan.

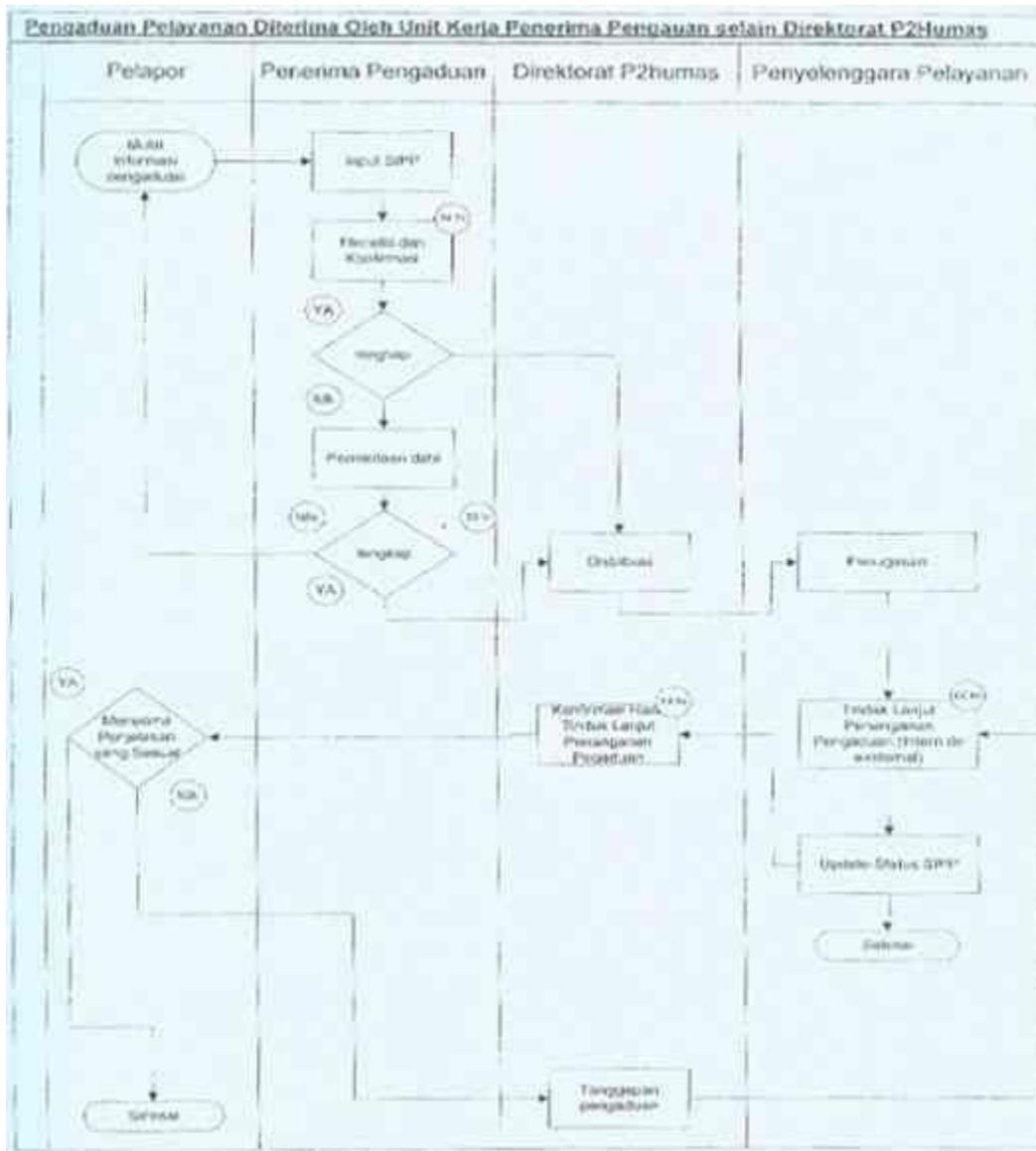
Aktifitas V Tindak Lanjut Pengaduan

- j. pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan, menindaklanjuti pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan diterima lengkap.
 - pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - tindak lanjut pengaduan meliputi tindak lanjut internal dan eksternal kepada pelapor;
 - hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kepada pelapor dan bila dipandang perlu disertai dengan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi;
 - dalam hal pengaduan yang diterima melibatkan pegawai, maka terhadap pegawai yang bersangkutan dilakukan pembinaan sebagaimana diatur dalam peraturan kepegawaian yang berlaku;
 - hasil tindak lanjut penanganan pengaduan disusun dalam bentuk laporan sesuai dengan pedoman tata naskah dinas yang berlaku;
- k. Kepala unit Uselon II di lingkungan KPDJP menyampaikan laporan tindak lanjut penanganan pengaduan kepada Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat;

Aktifitas VI Konfirmasi Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor

- l. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor tentang penanganan pengaduan yang telah disampaikan pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk untuk menindaklanjuti pengaduan.
- m. Dalam hal terdapat kesesuaian antara hasil konfirmasi kepada pelapor dengan laporan hasil tindak lanjut pengaduan maka pengaduan dinyatakan selesai.

B. Diagram Alur Pengaduan Diterima Oleh KPP dan Kanwil DJP.



1. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang diterima Kantor Pelayanan Pajak;

Aktifitas I Input Pengaduan

- a. Kepala Seksi Pelayanan menerima pengaduan secara langsung dari pelapor atau yang diterima melalui TPT.
- b. Kepala Seksi Pelayanan mengadministrasikan pengaduan yang diterima sesuai dengan tata cara penerimaan surat.
- c. Kepala Seksi Pelayanan melakukan input pengaduan ke SIPP.
- d. Pengaduan tentang pelayanan, disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan. Apabila lebih dari 30 hari maka pengaduan tersebut tidak ditindaklanjuti sebagai pengaduan namun diterima sebagai saran atau masukan bagi penyelenggara pelayanan yang dilaporkan.
- e. Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan:
 - 1) identitas pelapor;
 - 2) nomor telepon pelapor;
 - 3) identitas terlapor;
 - 4) uraian pengaduan;
 - 5) bukti pendukung bila diperlukan.

Aktifitas II Konfirmasi Kelengkapan dan Penelitian Pengaduan

- f. Kepala Seksi Pelayanan meneliti dan melakukan konfirmasi kepada pelapor perihal kelengkapan data pengaduan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- g. Dalam hal pengaduan tidak lengkap, pelapor wajib melengkapi data pengaduan sebagaimana huruf g selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Kepala Seksi Pelayanan melakukan konfirmasi kepada pelapor.
- h. Kepala Seksi Pelayanan melakukan input hasil penelitian dan kelengkapan data pada aplikasi SIPP.
- i. Apabila berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf i pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Aktivitas III Distribusi Pengaduan

- j. Dalam hal pengaduan lengkap, Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat mendistribusikan pengaduan tersebut kepada Penyelenggara Pelayanan menggunakan menu distribusi yang tersedia pada SIPP.
- k. Dalam kondisi tertentu Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dapat menindaklanjuti pengaduan pelayanan yang diterima tanpa melakukan distribusi kepada Penyelenggara Pelayanan.

Aktivitas IV Penugasan

- l. Aktivitas penugasan disesuaikan dengan Penyelenggara Pelayanan yang menerima distribusi pengaduan dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat sebagai berikut:
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah KPP maka aktivitas penugasan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, Nomor 1, Aktivitas IV;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Kanwil DJP maka aktivitas penugasan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, Nomor 2, Aktivitas IV;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah unit eselon II di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak maka aktivitas penugasan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, Nomor 3, Aktivitas IV;

Aktivitas V Tindak Lanjut Pengaduan

- m. Aktivitas Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan disesuaikan dengan Penyelenggara Pelayanan yang menerima distribusi kasus dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah KPP maka aktivitas Tindak Lanjut Pengaduan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 1, Aktivitas V;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Kanwil DJP maka aktivitas Tindak Lanjut Pengaduan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 2, Aktivitas V;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Unit Eselon II di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak maka aktivitas Tindak Lanjut Pengaduan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 3, Aktivitas V;

Aktivitas VI Konfirmasi Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor

- n. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor tentang penanganan Pengaduan yang telah disampaikan oleh pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk menindaklanjuti pengaduan.
- o. Dalam hal terdapat kesesuaian antara hasil konfirmasi kepada pelapor dengan laporan hasil tindak lanjut pengaduan maka pengaduan dinyatakan selesai.

2. Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang diterima Kantor Wilayah DJP;

Aktivitas I Input Pengaduan

- a. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan menerima surat pengaduan atau pengaduan yang disampaikan pelapor secara langsung.
- b. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan mengadministrasikan pengaduan yang diterima sesuai dengan tata cara penerimaan surat.
- c. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan melakukan input pengaduan ke SIPP.
- d. Pengaduan tentang pelayanan, disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pelayanan perpajakan diberikan. Apabila lebih dari 30 hari maka pengaduan tersebut tidak ditindaklanjuti sebagai pengaduan namun diterima sebagai saran atau masukan bagi penyelenggara pelayanan yang dilaporkan.
- e. Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat kelengkapan:
 - 1) identitas pelapor;
 - 2) nomor telepon pelapor;
 - 3) identitas terlapor;
 - 4) uraian pengaduan;
 - 5) bukti pendukung bila diperlukan.

Aktivitas II Konfirmasi Kelengkapan dan Penelitian Pengaduan

- f. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan meneliti dan melakukan konfirmasi kepada pelapor perihal kelengkapan data pengaduan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima.
- g. Dalam hal pengaduan tidak lengkap, pelapor wajib melengkapi data pengaduan sebagaimana huruf g selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan melakukan konfirmasi kepada pelapor.
- h. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan melakukan input hasil penelitian dan kelengkapan data pada aplikasi SIPP.
- i. Apabila berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf i pelaporan dianggap mencabut pengaduannya.

Aktifitas III Distribusi Pengaduan

- j. Dalam hal pengaduan lengkap, Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat mendistribusikan pengaduan tersebut kepada Penyelenggara Pelayanan menggunakan menu distribusi yang tersedia pada SIPP.
- k. Dalam kondisi tertentu Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dapat menindaklanjuti pengaduan pelayanan yang diterima tanpa melakukan distribusi Penyelenggara Pelayanan.

Aktifitas IV Penugasan

- l. Aktifitas penugasan disesuaikan dengan Penyelenggara Pelayanan yang menerima distribusi pengaduan dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat sebagai berikut:
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah KPP maka aktifitas penugasan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 1, Aktifitas IV;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Kanwil DJP maka aktifitas penugasan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 2, Aktifitas IV;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Unit Eselon II di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak maka aktifitas penugasan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A nomor 3, Aktifitas IV;

Aktifitas Tindak Lanjut Pengaduan

- m. Aktifitas Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan disesuaikan dengan Penyelenggara Pelayanan yang menerima distribusi kasus dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah KPP maka aktifitas Tindak Lanjut Pengaduan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 1, Aktifitas V;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Kanwil DJP maka aktifitas Tindak Lanjut Pengaduan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 2, Aktifitas V;
 - Apabila penerima distribusi pengaduan adalah Unit Eselon II di lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak maka aktifitas Tindak Lanjut Pengaduan sesuai dengan prosedur sebagaimana disebutkan dalam prosedur pengelolaan pengaduan huruf A, nomor 3, Aktifitas V;

Aktifitas VI Konfirmasi Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor

- n. Petugas Penerima Pengaduan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat melakukan konfirmasi kepada pelapor tentang penanganan pengaduan yang telah disampaikan oleh pejabat dan/atau pegawai yang ditunjuk menindaklanjuti pengaduan.
- o. Dalam hal terdapat kesesuaian antara hasil konfirmasi kepada pelapor dengan laporan hasil tindak lanjut pengaduan maka pengaduan dinyatakan selesai.

C. Pengaduan Selain Pengaduan Pelayanan Perpajakan

1. Dalam hal Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat menerima pengaduan selain pelayanan perpajakan, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada Direktorat yang berwenang.
2. Dalam hal Penerima Pengaduan selain Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat menerima pengaduan selain pelayanan perpajakan, maka pengaduan tersebut ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

D. SIPP Tidak Dapat Digunakan.

Dalam hal aplikasi SIPP tidak dapat digunakan maka administrasi pengelolaan pengaduan dilakukan secara manual untuk kemudian dilakukan perekaman apabila SIPP dapat digunakan kembali.