



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-04/PJ/2014

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

LAMPIRAN I

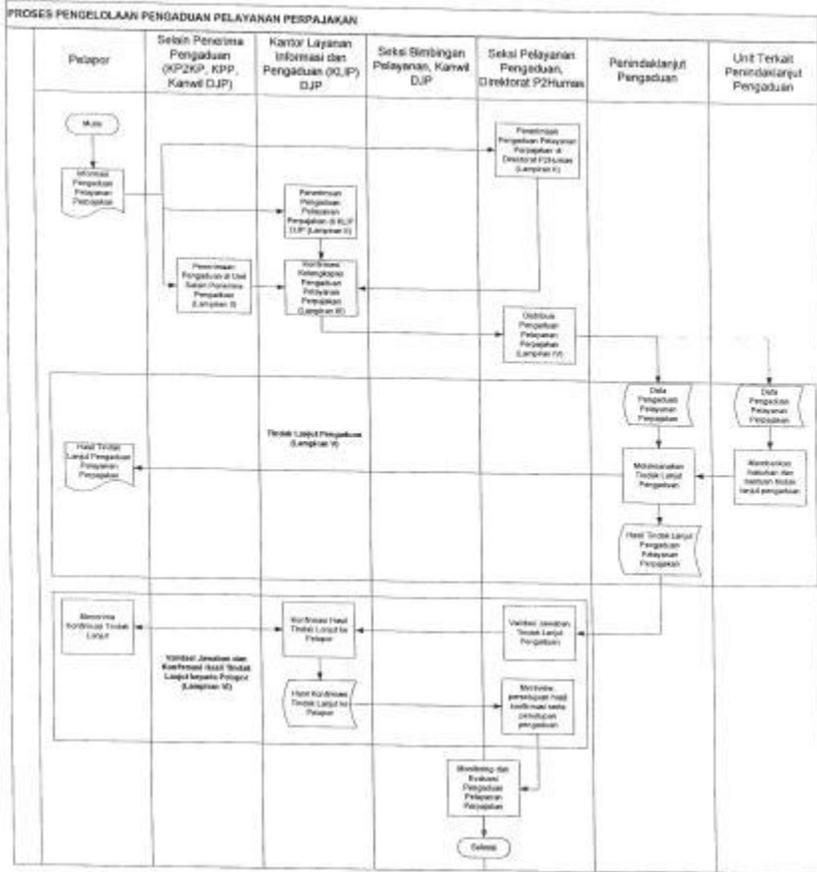
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak

Nomor : SE-04/PJ/2014

Tanggal : 21 Januari 2014

Proses Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

Proses Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan adalah mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang melibatkan beberapa pihak terkait, dengan meliputi beberapa kegiatan yaitu proses penerimaan pengaduan, proses konfirmasi kelengkapan pengaduan, proses distribusi pengaduan proses tindak lanjut penanganan pengaduan, proses validasi jawaban dan konfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan kepada pelapor serta proses monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan. Gambaran umum proses pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan dapat dilihat pada Flowchart di bawah ini.





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN II

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-04/PJ/2014

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

**TATA CARA PENERIMAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN**

A. Tata Cara Penerimaan Pengaduan di KLIP DJP

1. Deskripsi

Salah satu Penerima Pengaduan di Direktorat Jenderal Pajak adalah Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). KLIP DJP memiliki beberapa saluran pengaduan sebagai berikut:

- a. Kring Pajak baik melalui Telepon : 500200 maupun Ponsel: (kode area setempat) 500200
- b. Faksimile : (021) 5251245
- c. Email : pengaduan@pajak.go.id
- d. Situs Layanan Pengaduan (diakses melalui www.pajak.go.id)

Prosedur ini menguraikan tata cara penerimaan pengaduan melalui saluran pengaduan yang dimiliki oleh KLIP DJP.

2. Pihak Terkait

- a. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Agen
- b. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Co. Supervisor Eskalasi
- c. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
- d. Pelapor

3. Input

- a. Penyampaian Pengaduan melalui telepon (kring pajak)
- b. Faksimile Pengaduan
- c. Email Pengaduan
- d. Formulir Penerimaan Pengaduan via situs

4. Output

Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

5. Prosedur Kerja

1. Pelapor menyampaikan pengaduan pelayanan perpajakan yang paling sedikit memuat kelengkapan :
 - a. Identitas pelapor
 - b. Nomor telepon pelapor
 - c. Identitas terlapor
 - d. Uraian pengaduan
 - e. Surat Kuasa, apabila materi pengaduan berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari pihak pemberi kuasa.
 - f. Bukti pendukung (apabila diperlukan)

Dalam hal penerimaan pengaduan melalui telepon, maka :

2. Agen menerima informasi dari pelapor yang menyampaikan pengaduan melalui telepon ke Kring Pajak 500200 yang dikelola KLIP DJP.
3. Agen mendengarkan, menggali informasi pengaduan dan merekam identitas Pelapor serta informasi aduan pada formulir penerimaan pengaduan di aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM). Agen menggali informasi dari pelapor agar memenuhi persyaratan kelengkapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1.

Dalam hal penerimaan pengaduan melalui faksimile pengaduan pajak, maka:

4. Co. Supervisor Eskalasi menerima, membaca, dan meneliti pengaduan yang masuk melalui faksimile tentang pengaduan pelayanan perpajakan.

Dalam hal penerimaan pengaduan melalui email pengaduan pajak, maka:

5. Co. Supervisor Eskalasi membuka email pengaduan @pajak.go.id untuk mengetahui apakah terdapat pengaduan yang masuk. Co. Supervisor Eskalasi membaca, meneliti data pengaduan yang diterima melalui email.
6. Dalam hal pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima melalui email tidak terdapat nomor telepon pelapor, maka Co. Supervisor melakukan korespondensi dengan pelapor melalui email untuk meminta Pelapor memberikan informasi nomor telepon Pelapor termasuk informasi kelengkapan lainnya.
7. Co. Supervisor Eskalasi menyimpan data pengaduan yang diterima melalui email tersebut dalam format pdf.

Dalam hal penerimaan pengaduan melalui situs layanan pengaduan, maka:

8. Co Supervisor Eskalasi membaca, meneliti, dan menelaah pengaduan yang masuk melalui situs layanan pengaduan pada menu admin aplikasi situs.

Proses selanjutnya terhadap pengaduan yang diterima dari semua saluran pengaduan di KLIP :

9. Co. Supervisor Eskalasi mencatat data penerimaan pengaduan pelayanan perpajakan di buku register penerimaan pengaduan. Selanjutnya, Co. Supervisor Eskalasi menyerahkan data

pengaduan kepada Petugas Eskalasi.

Catatan:

Data pengaduan dapat diberikan kepada Petugas Eskalasi secara sistem untuk pengaduan yang diterima melalui telepon (tercatat di CRM) dan situs (tercatat di aplikasi situs).

10. Petugas Eskalasi meneliti dan merekam data pengaduan pada aplikasi SIPP.

Catatan:

- a. Dalam hal data pengaduan diberikan kepada Petugas Eskalasi secara sistem maka tidak diperlukan perekaman ulang informasi/data pengaduan pada aplikasi SIPP. Petugas Eskalasi memindahkan data ke aplikasi SIPP.
- b. Petugas Eskalasi mengisi Nama dan NIP Petugas Penerima, Tanggal Penerimaan, Saluran Pengaduan yang digunakan pada aplikasi SIPP.
- c. Petugas Eskalasi mengunggah data pengaduan ke SIPP :
 - Faksimile Pengaduan *discan* dan diunggah ke SIPP
 - Email Pengaduan disimpan dalam format PDF dan diunggah ke SIPP
 - Dokumen/bukti pendukung/lampiran lainnya *discan* dan diunggah ke SIPP

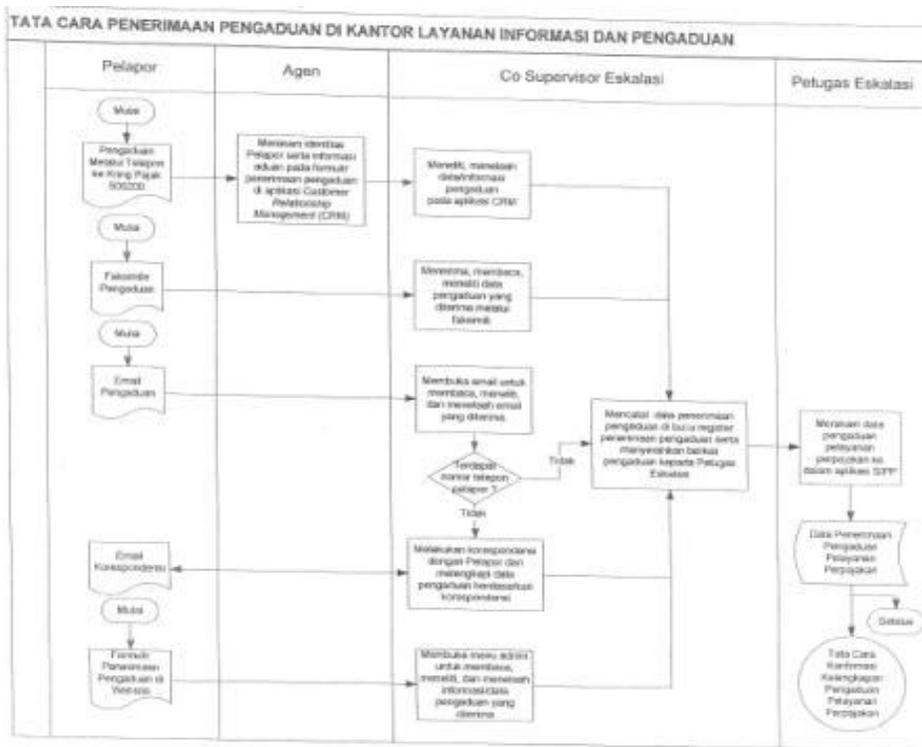
11. Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan akan dilanjutkan dengan proses konfirmasi kelengkapan di KLIP sesuai dengan Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran III.

12. Proses selesai.

6. Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah pengaduan diterima.

7. Bagan Alur (Flow Chart)



B. Tata Cara Penerimaan Pengaduan di Direktorat P2Humas

1. Deskripsi

Salah satu Unit Penerima Pengaduan di Direktorat Jenderal Pajak adalah Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas). Direktorat P2Humas memiliki 2 (dua) saluran pengaduan yaitu surat dan datang langsung. Prosedur ini menguraikan tata cara penerimaan pengaduan melalui datang langsung dan melalui surat di Direktorat P2Humas.

2. Pihak Terkait

- a. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan atau Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk sebagai Petugas Penerima
- b. Kasi Pelayanan Pengaduan
- c. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan
- d. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) DJP
- e. Pelapor

3. Input

- a. Surat Pengaduan
- b. Formulir Penerimaan Pengaduan

4. Output

Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

5. Prosedur Kerja

1. Pelapor menyampaikan pengaduan pelayanan perpajakan yang paling sedikit memuat kelengkapan :
 - a. Identitas pelapor
 - b. Nomor telepon pelapor
 - c. Identitas terlapor
 - d. Uraian pengaduan
 - e. Surat Kuasa, apabila materi pengaduan berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari pihak pemberi kuasa.
 - f. Bukti pendukung (apabila diperlukan)

Dalam hal Pelapor menyampaikan melalui surat, maka :

2. Surat pengaduan yang masuk diproses sesuai dengan prosedur Tata Cara Penerimaan Dokumen di Direktorat P2Humas hingga surat diterima oleh Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan.
3. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan membaca, meneliti isi surat dan menugaskan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan melakukan perekaman isi surat pengaduan ke SIPP.

Sedangkan apabila Pelapor datang langsung menyampaikan pengaduan, maka :

4. Pelapor mengisi formulir pengaduan untuk menyampaikan pengaduan pelayanan perpajakan. Dalam hal pelapor tidak menggunakan formulir pengaduan, petugas penerima mencatat data pengaduan ke dalam formulir penerimaan pengaduan.
5. Petugas Penerima menerima dan meneliti kelengkapan isi formulir pengaduan. Petugas Penerima dapat menggali informasi mengenai materi aduan untuk melengkapi isian formulir. Apabila terdapat bukti pendukung (contoh : Foto/Dokumen), bukti pendukung dilampirkan dalam Formulir Penerimaan Pengaduan.
6. Petugas Penerima mengisi nama dan NIP Petugas Penerima, tanggal penerimaan, dan saluran pengaduan yang digunakan Pelapor. Bagian Nomor Tiket Pengaduan dikosongkan dan akan diisi saat direkam pada aplikasi SIPP.
7. Pelapor yang datang langsung dan Petugas menandatangani formulir penerimaan di tempat yang telah disediakan. Formulir dapat digandakan, sehingga fotocopy formulir diberikan kepada Pelapor sebagai tanda pengaduan telah diterima.
8. Petugas Penerima menyampaikan bahwa Pelapor akan dihubungi oleh Petugas dalam rangka proses konfirmasi kelengkapan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima dan saat proses konfirmasi tersebut, Pelapor akan mendapatkan nomor tiket pengaduan.
9. Formulir penerimaan pengaduan diserahkan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan untuk perekaman data pengaduan.

Terhadap surat/formulir penerimaan pengaduan yang telah diserahkan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan, selanjutnya diproses :

10. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan merekam formulir/surat pengaduan ke dalam aplikasi SIPP.

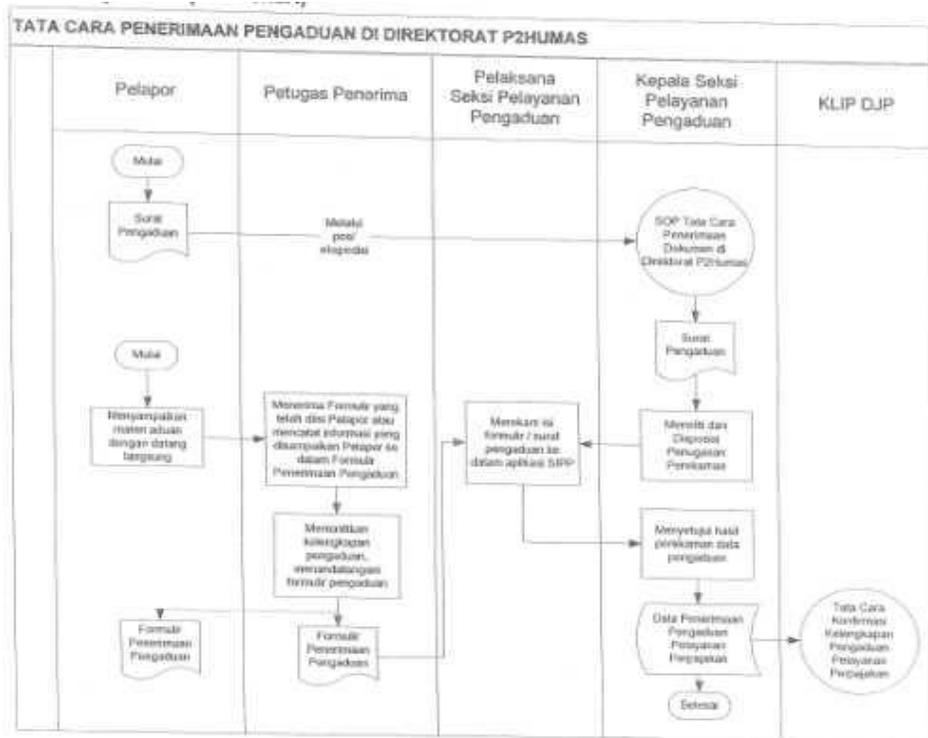
Catatan:

- a. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan mengisi Nama dan NIP Petugas Penerima, Tanggal Penerimaan, Saluran Pengaduan yang digunakan pada aplikasi SIPP.
 - b. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan mengunggah data pengaduan ke SIPP dengan terlebih dahulu menscan formulir/surat pengaduan termasuk dokumen/bukti pendukung lainnya yang dilampirkan.
11. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan menyerahkan data pengaduan yang telah direkam kepada Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan melalui aplikasi SIPP.
 12. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan menyetujui hasil perekaman data pengaduan pelayanan perpajakan di aplikasi SIPP.
 13. Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada aplikasi SIPP akan dilanjutkan dengan proses konfirmasi kelengkapan di KLIP DJP sesuai dengan Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran III.
 14. Proses selesai.

6. Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh Petugas Penerima di Direktorat P2Humas.

7. Bagan Alur (Flow Chart)



C. Tata Cara Penerimaan Pengaduan di KP2KP/KPP/Kanwil DJP

1. Deskripsi

Prosedur ini digunakan dalam hal unit selain Penerima Pengaduan menerima pengaduan dari Pelapor. Prosedur ini menguraikan tata cara penerimaan pengaduan di unit selain Penerima Pengaduan sehingga pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor dapat tetap ditindaklanjuti dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Prosedur ini digunakan oleh KP2KP, KPP dan Kanwil DJP dalam hal Pelapor menyampaikan pengaduan melalui surat atau datang langsung di unit kerja tersebut

2. Pihak Terkait

a. Unit Kerja yang Menerima Pengaduan :

No	Unit Kerja	Pihak Terkait
1	KP2KP	1. Kepala KP2KP atau Pelaksana KP2KP yang ditunjuk sebagai Petugas Penerima 2. Kepala KP2KP 3. Pelaksana KP2KP
2	KPP	1. Kepala Seksi Pelayanan atau Pelaksana Seksi Pelayanan yang ditunjuk sebagai Petugas Penerima 2. Kepala Seksi Pelayanan
3	Kanwil DJP	1. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan atau Pelaksana Seksi Bimbingan Pelayanan yang ditunjuk sebagai Petugas Penerima 2. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan

b. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) DJP

c. Pelapor

3. Input

a. Surat Pengaduan

b. Formulir Penerimaan Pengaduan

4. Output

Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

5. Prosedur Kerja

1. Pelapor menyampaikan pengaduan pelayanan perpajakan yang paling sedikit memuat kelengkapan :
 - a. Identitas pelapor
 - b. Nomor telepon pelapor
 - c. Identitas terlapor
 - d. Uraian pengaduan
 - e. Surat Kuasa, apabila materi pengaduan berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan dari pihak pemberi kuasa.
 - f. Bukti pendukung (apabila diperlukan)

Dalam hal Pelapor menyampaikan melalui surat, maka :

2. Surat pengaduan yang masuk diproses sesuai dengan prosedur Tata Cara Penerimaan Dokumen di unit kerja yang menerima surat pengaduan (KP2KP atau KPP atau Kanwil DJP) hingga surat diterima oleh :

- Kepala KP2KP apabila diterima di KP2KP
- Kepala Seksi Pelayanan apabila diterima di KPP
- Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan apabila diterima di Kanwil DJP

Sedangkan apabila Pelapor datang langsung menyampaikan pengaduan, maka :

3. Pelapor mengisi formulir pengaduan untuk menyampaikan pengaduan pelayanan perpajakan. Dalam hal pelapor tidak menggunakan formulir pengaduan, petugas penerima mencatat data pengaduan ke dalam formulir penerimaan pengaduan
4. Petugas Penerima menerima dan meneliti kelengkapan isi formulir pengaduan. Petugas Penerima menggali informasi mengenai materi aduan untuk melengkapi isian formulir. Apabila terdapat bukti pendukung (contoh : Foto/Dokumen), bukti pendukung dilampirkan dalam Formulir Penerimaan Pengaduan.
5. Petugas Penerima mengisi nama dan NIP Petugas Penerima, tanggal penerimaan, dan saluran pengaduan yang digunakan Pelapor. Bagian Nomor Tiket Pengaduan dikosongkan dan akan diisi saat direkam pada aplikasi SIPP.
6. Pelapor yang datang langsung dan Petugas menandatangani formulir penerimaan di tempat yang telah disediakan. Formulir digandakan dan, diberikan kepada Pelapor.
7. Atas laporan yang disampaikan sebagaimana pada butir (6) tersebut, pelapor akan memperoleh tanda terima Bukti Penerimaan Surat (BPS) dari menu surat lain-lain di KPP atau Tanda Terima sekretaris di Kanwil.
8. Petugas Penerima menyampaikan bahwa Pelapor akan dihubungi oleh Petugas dalam rangka proses konfirmasi kelengkapan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima dan pada saat proses konfirmasi tersebut, Pelapor akan mendapatkan nomor tiket pengaduan.

Proses selanjutnya apabila penerimaan pengaduan di KP2KP :

9. Formulir penerimaan pengaduan/surat pengaduan terkait pelayanan perpajakan diterima Kepala KP2KP. Kepala KP2KP menugaskan Pelaksana KP2KP membuat konsep surat pengantar penerusan pengaduan ke KPP.
10. Pelaksana KP2KP membuat konsep surat pengantar penerusan pengaduan pelayanan perpajakan. Kepala KP2KP menyetujui dan menandatangani konsep surat pengantar penerusan pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima.
11. Pelaksana KP2KP menatausahakan dan mengirim surat pengantar penerusan pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima dilampiri dokumen data penerimaan pengaduan / surat pengaduan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan memproses sesuai SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KP2KP serta mengirimkan berkas pengaduan melalui email/faksimile.
12. Proses di KP2KP selesai.

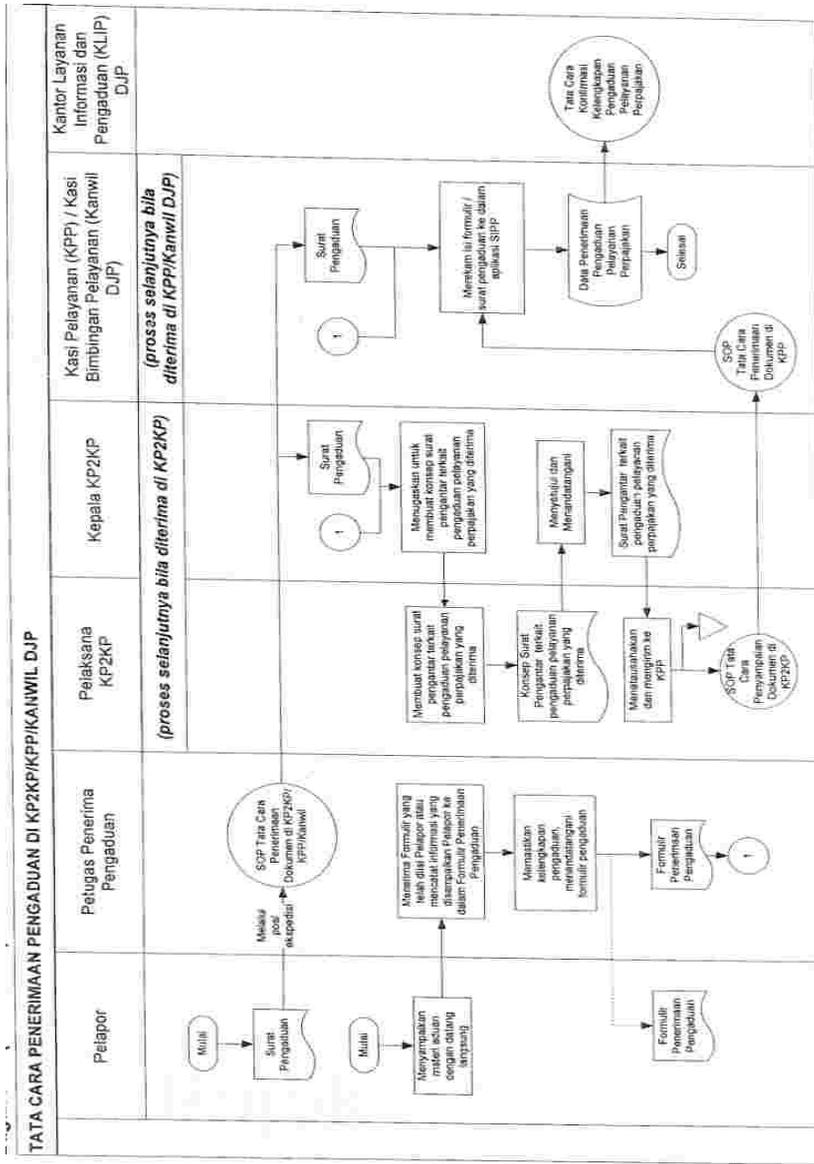
Proses selanjutnya apabila penerimaan pengaduan di KPP/Kanwil DJP:

13. Surat/formulir penerimaan pengaduan diterima oleh :
 - Kepala Seksi Pelayanan untuk KPP
 - Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan untuk Kanwil DJP.
14. Untuk di KPP, Kepala Seksi Pelayanan juga menerima penerusan pengaduan dari KP2KP yang diproses melalui SOP Tata Cara Penerimaan Dokumen di KPP.
15. Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan merekam formulir/Surat pengaduan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).
16. Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada aplikasi SIPP akan dilanjutkan dengan proses konfirmasi kelengkapan di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP DJP) sesuai dengan Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran III.
17. Proses di KPP/Kanwil DJP selesai.

6. Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh oleh Petugas Penerima di KP2KP/KPP/Kanwil DJP.

7. Bagan Alur (Flow Chart)





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN III

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-04/PJ/2014

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

**TATA CARA KONFIRMASI KELENGKAPAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN**

1. Deskripsi

Prosedur ini menguraikan tata cara konfirmasi atas kelengkapan data pengaduan pelayanan perpajakan yang telah diterima. Proses ini memastikan bahwa data yang disampaikan Pelapor telah lengkap dan informasi cukup untuk ditindaklanjuti. Proses ini dilakukan di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) DJP.

2. Pihak Terkait

1. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
2. Kepala Seksi Operasional
3. KP2KP/KPP/Kanwil DJP
4. Direktorat P2Humas
5. Pelapor

3. Input

Data Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

4. Output

- a. Nomor Tiket Pengaduan
- b. Data Hasil Konfirmasi kepada Pelapor
- c. Data Kelengkapan Pengaduan
- d. Data Pengaduan setelah Konfirmasi Kelengkapan

5. Prosedur Kerja

1. Data pengaduan yang telah diterima dan direkam KPP/Kanwil DJP/Direktorat P2Humas pada aplikasi SIPP sesuai Tata Cara Penerimaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran II masuk ke dalam menu konfirmasi kelengkapan di aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).
2. Kepala Seksi Operasional menerima data penerimaan pengaduan pada aplikasi SIPP dan menugaskan Petugas Eskalasi untuk melakukan konfirmasi kelengkapan pengaduan.
3. Petugas Eskalasi menerima penugasan konfirmasi kelengkapan dari Kepala Seksi Operasional untuk meneliti kelengkapan data penerimaan pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima di KPP/Kanwil DJP/Direktorat P2Humas. Selain itu, Petugas Eskalasi juga mendapat tugas untuk konfirmasi kelengkapan atas pengaduan pelayanan perpajakan yang diterima di KLIP DJP.
4. Petugas Eskalasi melakukan penelitian kelengkapan data pengaduan dan menghubungi Pelapor untuk melakukan konfirmasi kelengkapan.
5. Apabila lengkap dan Pelapor dapat dihubungi dalam waktu 14 hari kerja, maka dilakukan konfirmasi kepada Pelapor dan menyatakan pengaduan telah diterima lengkap serta Menyampaikan nomor tiket pengaduan dari SIPP kepada Pelapor.
6. Apabila lengkap namun Pelapor tidak dapat dihubungi dalam waktu 14 hari kerja, maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.
7. Dalam hal pengaduan tidak lengkap dan Pelapor dapat dihubungi, Petugas Eskalasi melakukan konfirmasi kepada Pelapor dengan memberikan nomor tiket pengaduan dan meminta kelengkapan data pengaduan.
8. Pelapor diberikan jangka waktu untuk melengkapi data pengaduan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal dilakukan konfirmasi dan permintaan kelengkapan data kepada Pelapor. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam 30 (tiga puluh) hari kerja, maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.
9. Apabila Pelapor memberikan kelengkapan data, maka Petugas Eskalasi merekam kelengkapan data di dalam aplikasi SIPP.
10. Dalam hal pengaduan tidak lengkap dan Pelapor tidak dapat dihubungi dalam waktu 14 hari, maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.
11. Proses konfirmasi yang belum berhasil dilakukan pada kesempatan pertama, maka konfirmasi dapat dilakukan kembali hingga jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
12. Hasil kegiatan konfirmasi direkam oleh Petugas Eskalasi pada aplikasi SIPP.
Catatan :
Informasi yang direkam meliputi hasil penelitian kelengkapan, informasi Pelapor dapat dihubungi atau tidak, informasi jumlah upaya konfirmasi yang telah dilakukan, dan saat waktu konfirmasi kelengkapan ke Pelapor dilakukan dan informasi lainnya yang terjadi saat proses konfirmasi kelengkapan dilakukan.
13. Berdasarkan hasil konfirmasi, Petugas Eskalasi mengisi usulan Penindaklanjutan Pengaduan dan Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan (apabila ada) pada aplikasi SIPP. Petugas Eskalasi menyerahkan data hasil konfirmasi kelengkapan kepada Kepala Seksi Operasional melalui aplikasi SIPP.
14. Kepala Seksi Operasional meneliti dan menyetujui hasil perekaman data pengaduan hasil konfirmasi kelengkapan serta menandai proses konfirmasi kelengkapan pengaduan selesai.
15. Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan setelah Konfirmasi selanjutnya diproses sesuai dengan Tata



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN IV

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-04/PJ/2014

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

**TATA CARA DISTRIBUSI
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN**

1. Deskripsi

Prosedur ini menguraikan tata cara distribusi pengaduan pelayanan perpajakan kepada Penindaklanjutan Pengaduan serta Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan untuk ditindaklanjuti. Proses ini dilakukan oleh Seksi Pelayanan Pengaduan, Direktorat P2Humas.

2. Pihak Terkait

- a. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan
- b. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan
- c. Penindaklanjutan Pengaduan
- d. Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan
- e. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan

3. Input

Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan setelah Konfirmasi Kelengkapan

4. Output

Permintaan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan

5. Prosedur Kerja

1. Data pengaduan pelayanan perpajakan yang telah melalui proses sesuai dengan Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran III akan diterima oleh Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan melalui aplikasi SIPP.
2. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan membaca, menelaah materi/redaksional pengaduan serta menentukan apakah data pengaduan masih dapat diteruskan untuk ditindaklanjuti. Tujuan dari aktivitas ini adalah menentukan apakah data pengaduan membutuhkan informasi tambahan
3. Apabila data pengaduan memerlukan tambahan informasi/perbaikan redaksional maka Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan mengembalikan data pengaduan ke KLIP untuk melakukan konfirmasi kelengkapan ulang sesuai dengan Tata Cara Konfirmasi Kelengkapan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran III.
4. Apabila tidak diperlukan tambahan informasi/perbaikan redaksional maka Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan meneruskan data pengaduan dan menugaskan Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan untuk melakukan analisis dan distribusi terhadap data pengaduan tersebut.
5. Dalam hal terdapat permintaan distribusi ulang dari proses sesuai dengan Tata Cara Validasi Jawaban dan Konfirmasi Hasil Tindak Lanjut kepada Pelapor pada Lampiran VI maka Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan memberikan arahan dan menugaskan Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan untuk melakukan distribusi ulang atas data pengaduan tersebut.
6. Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan melakukan analisis terhadap kasus pengaduan.
Catatan :
 - a. Analisis dapat dilakukan dengan menghubungi unit kerja berdasarkan materi aduan dan Pelapor agar distribusi dilakukan secara tepat ke unit yang berwenang menindaklanjuti pengaduan.
 - b. Analisis dilakukan untuk mengetahui unit kerja yang menjadi Penindaklanjutan serta Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan, mengetahui apakah materi pengaduan merupakan saran/apresiasi/informasi lainnya dan bukan merupakan pengaduan, serta mengetahui apakah kasus pengaduan tidak perlu lagi ditindaklanjuti dan akan dilakukan penutupan pengaduan
7. Berdasarkan hasil analisis, Pelaksana Seksi Pelayanan Pengaduan mengusulkan dengan ketentuan:
 - a. Mengusulkan Penindaklanjutan dan Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan apabila data pengaduan dapat didistribusikan.
 - b. Mengusulkan data penerimaan digolongkan ke dalam Saran/Apresiasi/Lainnya apabila bukan merupakan pengaduan,
 - c. Mengusulkan data penerimaan ditutup dengan mengisi alasan penutupan.
8. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan meneliti usulan dan menyetujui usulan hasil analisis.
9. Data Saran/Apresiasi/Informasi lainnya dan Data Pengaduan yang ditutup disimpan di Aplikasi SIPP. Sedangkan data pengaduan pelayanan perpajakan yang didistribusikan kepada Penindaklanjutan dan/atau Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan akan mendapatkan Nomor Otorisasi Penanganan Kasus (OPK) dan ditindaklanjuti melalui proses sesuai dengan Tata Cara Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran V.
10. Proses Selesai.

6. Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 2 (dua) hari kerja setelah data penerimaan pengaduan setelah konfirmasi kelengkapan diterima.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN V

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-04/PJ/2014

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

**TATA CARA TINDAK LANJUT PENANGANAN
 PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN**

1. Deskripsi

Prosedur ini menguraikan tata cara melakukan penyelesaian dan penanganan pengaduan termasuk menyampaikan jawaban pengaduan kepada pelapor. Proses ini dilakukan oleh Unit Penindaklanjutan Pengaduan dan/atau Unit Kerja Terkait Penindaklanjutan Pengaduan.

2. Pihak Terkait

a. Penindaklanjutan Pengaduan :

No.	Penindaklanjutan Pengaduan	Pihak Terkait
1	KPP	1. Kepala KPP 2. Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum/Kepala KP2KP atau pegawai yang ditunjuk oleh Kepala KPP sebagai Pegawai Penindaklanjutan 3. Kepala Seksi Pelayanan sebagai LO Penindaklanjutan Pengaduan
2	Kanwil DJP	1. Kepala Kanwil 2. Kepala Bidang/Kepala Bagian Umum atau pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Kanwil sebagai Pegawai Penindaklanjutan 3. Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan sebagai LO Penindaklanjutan Pengaduan
4	a. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) b. Kantor Pengolahan Data Eksternal (KPDE) c. Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP)	1. Kepala Kantor unit kerja 2. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk oleh Kepala Unit Kerja sebagai Pegawai Penindaklanjutan 3. Kepala Subbag Tata Usaha dan Kepatuhan Internal sebagai LO Penindaklanjutan Pengaduan
5	Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP)	1. Kepala PPDDP 2. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk oleh Kepala PPDDP sebagai Pegawai Penindaklanjutan 3. Kepala Subbag Tata Usaha dan Keuangan sebagai LO Penindaklanjutan Pengaduan
6	Direktorat P2Humas, Direktorat TIP, Direktorat TTKI	1. Direktur P2Humas/TTKI/TIP 2. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk oleh Direktur P2Humas/TTKI/TIP sebagai Pegawai Penindaklanjutan 3. LO Penindaklanjutan Pengaduan yang ditunjuk: - Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan (P2Humas) - Kepala Seksi Pelayanan Aplikasi dan Registrasi (TIP) - Kepala Seksi Evaluasi Sistem Informasi (TTKI)
7	Unit Eselon II KPDJP kecuali Direktorat P2Humas Direktorat TTKI, Direktorat TIP	1. Direktur Unit Eselon II KPDJP 2. Kepala Subdit/Kasi/Kasubbag Tata Usaha atau pegawai yang ditunjuk oleh Direktur sebagai Pegawai Penindaklanjutan 3. Kepala Subbag Tata Usaha sebagai LO Penindaklanjutan Pengaduan

b. Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan :

- 1) LO Penindaklanjutan Pengaduan
- 2) Kepala Unit Kerja
- 3) Pejabat/Pegawai yang diminta membantu penyelesaian pengaduan

c. Direktorat P2Humas

d. Pelapor

3. Input

- a. Data Pengaduan Pelayanan Perpajakan
- b. Lembar Penugasan Pengaduan

4. Output

- a. Jawaban Pengaduan
- b. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan

5. Prosedur Kerja

1. Data pengaduan didistribusikan oleh Seksi Pelayanan Pengaduan, Direktorat P2Humas ke Penindaklanjutan Pengaduan dan/atau Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan melalui proses distribusi pengaduan sesuai dengan Tata Cara Distribusi Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran IV.

Penindaklanjutan pengaduan selanjutnya melakukan prosedur sebagai berikut:

2. LO Penindaklanjutan Pengaduan membuka data pengaduan pelayanan perpajakan di aplikasi SIPP yang harus ditindaklanjuti. Selanjutnya, LO mencetak Lembar Penugasan Pengaduan dari aplikasi SIPP dan menyampaikan lembar penugasan pengaduan kepada Kepala Unit Penindaklanjutan Pengaduan dan menyampaikan bahwa terdapat kasus pengaduan yang harus ditindaklanjuti.
3. Kepala Unit Penindaklanjutan Pengaduan mengisi Lembar Penugasan Pengaduan dengan menentukan Pegawai Penindaklanjutan yang ditugaskan untuk menjawab dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima serta memberikan arahan penyelesaian pengaduan. Selanjutnya Lembar Penugasan diserahkan kembali kepada LO Penindaklanjutan Pengaduan.

Catatan:

Apabila isi pengaduan terdapat pegawai yang diadukan, maka Pegawai Penindaklanjutan yang ditunjuk sebaiknya adalah atasan pegawai yang diadukan.

4. LO Penindaklanjutan Pengaduan merekam data Pegawai Penindaklanjutan berdasarkan lembar penugasan yang telah diisi Kepala Unit Penindaklanjutan pengaduan ke aplikasi SIPP. Lembar Penugasan selanjutnya diserahkan kepada Pegawai Penindaklanjutan yang ditunjuk untuk menindaklanjuti Pengaduan.
5. Pegawai Penindaklanjutan melaksanakan tindak lanjut dan 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. Dalam pelaksanaan tindak lanjut pengaduan, pegawai penindaklanjutan dapat meminta bantuan kepada unit kerja lain yang ditunjuk sebagai Unit Terkait Penindaklanjutan melalui aplikasi SIPP dengan perantara LO Penindaklanjutan Pengaduan.
 - d. Penindaklanjutan Pengaduan menyampaikan jawaban pengaduan (hasil tindak lanjut) kepada Pelapor dan apabila dipandang perlu disertai dengan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Konsep jawaban pengaduan disampaikan kepada Kepala Unit Penindaklanjutan Pengaduan untuk mendapatkan persetujuan sebelum disampaikan kepada Pelapor.
 - e. Jawaban pengaduan ini dapat disampaikan ke Pelapor melalui media seperti surat jawaban, telepon, email atau media lainnya sesuai kemudahan dan kebutuhan.

Dalam penyelesaian tindaklanjutan pengaduan, Unit Terkait Penindaklanjutan melakukan prosedur sebagai berikut:

6. LO Penindaklanjutan Pengaduan di Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan membuka kasus pengaduan yang didistribusikan di aplikasi SIPP.
7. LO Penindaklanjutan Pengaduan di Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan mencetak lembar penugasan yang berisi rincian kasus pengaduan dan menyerahkannya kepada Kepala Unit kerja.
8. Kepala Unit kerja memberikan arahan kepada LO Penindaklanjutan Pengaduan di Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan untuk memantau penyelesaian penanganan pengaduan di Penindaklanjutan Pengaduan serta memberikan bantuan jika diperlukan dengan berkoordinasi dengan internal unit kerja terkait Penindaklanjutan Pengaduan.
9. Dalam monitoring penyelesaian tindaklanjutan pengaduan melalui SIPP, LO Penindaklanjutan Pengaduan di Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Dalam hal terdapat permintaan bantuan dari Penindaklanjutan Pengaduan maka LO Penindaklanjutan Pengaduan di Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan menyampaikannya kepada Kepala Unit Kerja untuk mendapatkan arahan. Hasil respon dan jawaban atas permintaan bantuan serta penyampaian bantuan yang diminta segera disampaikan kembali melalui aplikasi SIPP.
 - b. Bantuan untuk penyelesaian pengaduan dilakukan sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
 - c. Melakukan monitoring hasil tindak lanjut pengaduan yang telah diselesaikan Penindaklanjutan Pengaduan dan menyampaikan informasi ini kepada Kepala Unit Kerja.

Contoh kasus yang memungkinkan adanya unit terkait penindaklanjutan pengaduan :

Pada tanggal 20 Februari 2014 diterima pengaduan dari pelapor terkait permohonan pindah alamat tempat tinggal pelapor. Tanggal 15 Januari 2014 pelapor datang langsung ke KPP A untuk mengajukan permohonan pindah dari KPP A ke KPP B dengan menyampaikan formulir permohonan pindah dikarenakan alamat pelapor telah pindah dari wilayah kerja KPP A ke wilayah kerja KPP B. Berkas permohonan pindah telah diterima KPP A dan dinyatakan lengkap serta pelapor telah diberikan BPS (Bukti Penerimaan Surat). Pada tanggal 10 Februari 2014 pelapor konfirmasi kembali ke KPP A melalui telepon diperoleh informasi bahwa permohonan pindah alamat sedang dalam proses. Pelapor mengharapkan permohonannya dapat segera diselesaikan. Pada kasus tersebut diatas distribusi pengaduan dapat ditujukan ke KPP A sebagai unit penindaklanjutan pengaduan dan KPP B sebagai unit terkait penindaklanjutan pengaduan.

Setelah Laporan Tindaklanjutan Pengaduan diselesaikan, prosedur selanjutnya :

10. Penindaklanjutan Pengaduan menyampaikan laporan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Unit Penindaklanjutan Pengaduan.
11. Kepala Unit Penindaklanjutan Pengaduan menyetujui laporan hasil tindak lanjut pengaduan dan mendisposisikan kembali laporan hasil tindak lanjut untuk direkam oleh LO Penindaklanjutan Lanjut Pengaduan.
12. LO Penindaklanjutan Pengaduan merekam laporan hasil tindak lanjut pengaduan ke aplikasi SIPP serta menatausahakan berkas laporan hasil tindak lanjut pengaduan.
13. Selanjutnya penanganan kasus pengaduan akan diproses sesuai dengan Tata Cara Validasi Jawaban Dan Konfirmasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor sesuai dengan Lampiran VI.
14. Dalam hal terdapat masukan terhadap tindak lanjut pengaduan dari proses sesuai dengan Tata Cara Validasi Jawaban Dan Konfirmasi Hasil Tindak Lanjut Pengaduan Kepada Pelapor sesuai dengan



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN VI

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-04/PJ/2014

TENTANG

TATA CARA PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

**TATA CARA VALIDASI JAWABAN DAN
KONFIRMASI HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN KEPADA PELAPOR**

1. Deskripsi

Prosedur ini menguraikan tata cara validasi atas jawaban pengaduan yang diinput di dalam Aplikasi SIPP oleh Penindaklanjutan Pengaduan dan tata cara Konfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan atas jawaban pengaduan yang disampaikan Penindaklanjutan Pengaduan kepada pelapor. Proses validasi jawaban pengaduan dilakukan oleh Seksi Pelayanan Pengaduan, Direktorat P2Humas dan proses konfirmasi hasil tindak lanjut pengaduan dilakukan oleh KLIP DJP.

2. Pihak Terkait

- a. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan, Direktorat P2Humas
- b. Pelaksana Seksi Operasional, KLIP DJP yang ditunjuk sebagai Petugas Eskalasi
- c. Kepala Seksi Operasional, KLIP DJP
- d. Penindaklanjutan Pengaduan
- e. Unit Terkait Penindaklanjutan Pengaduan
- f. Pelapor

3. Input

Data Laporan Hasil Tindaklanjutan Pengaduan Pelayanan Perpajakan

4. Output

Hasil Konfirmasi kepada Pelapor

5. Prosedur Kerja

1. Data laporan hasil tindak lanjut pengaduan yang telah diselesaikan oleh Penindaklanjutan Pengaduan sesuai dengan Tata Cara Tindaklanjutan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran V masuk ke dalam menu validasi jawaban di aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Pajak (SIPP).
2. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan melakukan review dan memberikan pendapat atas tindak lanjut pengaduan dari Penindaklanjutan Pengaduan.
3. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara laporan tindak lanjut pengaduan dengan ketentuan yang berlaku namun tidak perlu dilakukan distribusi pengaduan ulang maka Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan memberikan masukan terhadap tindak lanjut pengaduan melalui aplikasi SIPP dan meminta perbaikan tindaklanjutan pengaduan kepada Penindaklanjutan Pengaduan sehingga dapat diproses kembali sesuai Tata Cara Tindaklanjutan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran V.
4. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara laporan tindak lanjut pengaduan dengan ketentuan yang berlaku dan membutuhkan distribusi ulang maka Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan meminta dilakukannya distribusi pengaduan ulang dan selanjutnya dapat diproses kembali sesuai Tata Cara Distribusi Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran IV.
5. Apabila tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka kepala Seksi Pelayanan Pengaduan meminta Kasi Operasional, KUP untuk melakukan konfirmasi tindak lanjut.
6. Kasi Operasional KLIP menugaskan Petugas Eskalasi untuk menghubungi Pelapor untuk konfirmasi tindak lanjut pengaduan.
7. Petugas Eskalasi merekam hasil konfirmasi dari pelapor ke aplikasi SIPP. Petugas Eskalasi mengirim hasil konfirmasi kepada Kepala Seksi Operasional.
8. Kepala Seksi Operasional mereview hasil konfirmasi dari Pelapor. Apabila konfirmasi dinyatakan cukup dilakukan, Kepala Seksi Operasional mengirimkan hasil konfirmasi kepada Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan.
9. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan mereview hasil konfirmasi dari Pelapor. Dalam hal terdapat kesesuaian antara hasil konfirmasi kepada Pelapor dengan tindak lanjut pengaduan maka pengaduan dinyatakan selesai.
10. Apabila hasil konfirmasi menyatakan Pelapor belum menerima tindak lanjut pengaduan atau hasil konfirmasi tidak sesuai dengan tindak lanjut pengaduan maka Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan memberikan masukan tindak lanjut pengaduan melalui aplikasi SIPP dan kasus pengaduan dikembalikan kepada Penindaklanjutan Pengaduan. Penindaklanjutan Pengaduan memperbaiki pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan masukan dan diproses kembali sesuai Tata Cara Tindaklanjutan Pengaduan Pelayanan Perpajakan pada Lampiran V.
11. Proses Selesai

6. Jangka Waktu Penyelesaian

Paling lama 14 (empat belas) hari kerja.

7. Bagian Alur (Flow Chart)

