



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR SE-27/PJ/2014

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PADA
KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN I
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-27/PJ/2014
Tanggal : 25 Juli 2014

**PENUNJUKAN LIAISON OFFICER (LO)
ESKALASI INFORMASI**

No	Unit Kerja Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak	LO Eskalasi Informasi
1	Subdit Peraturan KUP dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Direktorat Peraturan Perpajakan I	Kepala Seksi Peraturan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2	Subdit Peraturan PPN Industri, Direktorat Peraturan Perpajakan I	Kepala Seksi Peraturan PPN Industri I
3	Subdit Peraturan PPN Perdagangan, Jasa dan PTLL, Direktorat Peraturan Perpajakan I	Kepala Seksi Peraturan PPN Perdagangan I
4	Subdit Peraturan PBB dan BPHTB, Direktorat Peraturan Perpajakan I	Kepala Seksi Peraturan PBB I
5	Subdit Peraturan PPh Badan, Direktorat Peraturan Perpajakan II	Kepala Seksi Peraturan PPh Badan I
6	Subdit Peraturan Pemotongan dan Pemungutan PPh dan PPh Orang Pribadi, Direktorat Peraturan Perpajakan II	Kepala Seksi Peraturan PPh Orang Pribadi
7	Subdit Perjanjian dan Kerjasama Perpajakan Internasional, Direktorat Peraturan Perpajakan II	Kepala Seksi Perjanjian Amerika dan Afrika
8	Subdit Bantuan Hukum, Direktorat Peraturan Perpajakan II	Kepala Seksi Bantuan Hukum I
9	Subdit Harmonisasi Peraturan Perpajakan, Direktorat Peraturan Perpajakan II	Kepala Seksi Sinkronisasi Peraturan Perpajakan
10	Direktorat P2Humas	Kepala Seksi Peningkatan Mutu Pelayanan
11	Direktorat TIP	Kepala Seksi Pelayanan Aplikasi dan Registrasi
12	Unit Eselon II KPDJP lainnya	Kepala Subbag Tata Usaha

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

A. FUAD RAHMANY
NIP 195411111981121001



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN II

SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK

NOMOR SE-27/PJ/2014

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PADA
KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

LAMPIRAN II
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak
Nomor : SE-27/PJ/2014
Tanggal : 25 Juli 2014



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

**Kesepakatan Tingkat Layanan
(Service Level Agreement/SLA)**

Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan melalui KLIP DJP

LAYANAN [diisi dengan nama layanan]

SLA - [nomorurut]-[kode kelompok layanan]-[tahun]

Tanggal [diisi dengan tanggal terbit]

Klasifikasi :TERBATAS

LEMBAR PENGESAHAN

Pihak-pihak yang menandatangani SLA ini menyatakan telah membaca dan memahami isi dokumen ini

Yang Bersepakat :

Perwakilan Penyedia Layanan :
Kepala Kantor Layanan Informasi dan
Pengaduan

Perwakilan Unit Kerja Pengguna :
[minimal terdapat Pejabat Eselon III]
[Jabatan]

[nama penanda tangan]
NIP [NIP penanda tangan]
Tanggal : [tanggal penandatanganan]

Kepala Seksi Operasional, KLIP DJP

[nama penanda tangan]
NIP [NIP penanda tangan]
Tanggal : [tanggal penandatanganan]

[Jabatan]

[nama penanda tangan]
NIP [NIP penanda tangan]
Tanggal : [tanggal penandatanganan]

[nama penanda tangan]
NIP [NIP penanda tangan]
Tanggal : [tanggal penandatanganan]

Mengetahui,
Direktur P2Humas

[nama penanda tangan]
NIP [NIP penanda tangan]
Tanggal : [tanggal penandatanganan]

LEMBAR PENGENDALIAN

No.	Penerima Dokumen	Format Dokumen
1	Direktur P2Humas	Cetakan
2	Kepala KLIP DJP	Cetakan
3	[nama pihak yang menerima salinan]	Cetakan
4	[nama pihak yang menerima salinan]	Cetakan
5	[nama pihak yang menerima salinan]	Cetakan
6	Pegawai DJP	Elektronik

DAFTAR ISI

A.	PIHAK-PIHAK YANG BERSEPAKAT	1
B.	TUJUAN.....	1
C.	MASA BERLAKU.....	1
D.	DESKRIPSI LAYANAN.....	1
E.	TARGET TINGKAT LAYANAN.....	1
F.	DUKUNGAN DAN TANGGUNG JAWAB UNIT PENGGUNA LAYANAN.....	2
G.	PELAPORAN.....	2
H.	LAIN-LAIN.....	2

A. PIHAK-PIHAK YANG BERSEPAKAT

Pihak-pihak yang bersepakat adalah :

1. Penyedia Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan, dalam hal ini diwakili oleh :
 - a. Kepala KLIP DJP
 - b. Kepala Seksi Operasional, KLIP DJP
 - c. [nama jabatan]
2. Pengguna Layanan Penyampaian Informasi Perpajakan, dalam hal ini diwakili oleh : [minimal terdapat Pejabat Eselon III]
 - a. [nama jabatan]
 - b. [nama jabatan]
 - c. [nama jabatan]

B. TUJUAN

1. Memastikan pihak-pihak yang bersepakat memahami ruang lingkup, kewenangan dan tanggung jawab masing-masing yang berkaitan dengan Layanan [diisi dengan nama layanan]
2. Memastikan ruang lingkup/batasan, dan tingkat layanan disepakati, dipatuhi, dan dimonitor oleh kedua belah pihak.

C. MASA BERLAKU

Dokumen ini berlaku sejak tanggal [tanggal mulai berlakunya layanan] ditetapkan sampai dengan [tanggal berakhirnya layanan]

D. DESKRIPSI LAYANAN

1. Layanan [nama layanan] merupakan [diisi dengan penjelasan singkat layanan termasuk tujuan layanan].
2. Pengguna layanan ini adalah [diisi dengan pihak-pihak yang akan menggunakan layanan]
3. Ruang lingkup layanan yang akan *disupport* oleh dokumen ini meliputi :
 - a. [rincian permintaan layanan seperti jumlah responden, jumlah WP yang ditelepon]
 - b. [rincian permintaan layanan]
4. Materi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan adalah :
 - a. [Data yang dibutuhkan seperti data nomor telepon WP dan sumber data]
 - b. [Data/materi yang dibutuhkan dan sumber data]
 - c. [Data/materi yang dibutuhkan dan sumber data]

E. TARGET TINGKAT LAYANAN

Target dari pelaksanaan Layanan [nama layanan] ini sebagai berikut:

1. [diisi target dan ukuran keberhasilan pelaksanaan layanan ini]
2. [diisi target dan ukuran keberhasilan pelaksanaan layanan ini]

F. DUKUNGAN DAN TANGGUNG JAWAB UNIT PENGGUNA LAYANAN

[nama unit pengguna layanan] memberikan dukungan dalam pelaksanaan Layanan [nama layanan] dan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menunjuk Liaison Officer (LO) untuk layanan tersebut sebagai berikut :

Nama LO : [diisi dengan nama LO yang ditunjuk]
 Jabatan : [diisi dengan jabatan LO yang ditunjuk]
 Kontak LO : [diisi dengan kontak alamat email/nomor telepon LO yang ditunjuk]
2. Apabila terdapat permasalahan dalam pelaksanaan layanan ini oleh KLIP DJP, maka ditetapkan mekanisme Cara Mendapatkan Dukungan Layanan sebagai berikut : [diisi dengan prosedur untuk meminta dukungan atas permasalahan atau pertanyaan dihadapi dalam penyelenggaraan layanan]
 Contoh :
 - a. Team Leader mengirimkan permasalahan yang ditemui dalam penyelenggaraan layanan ke email LO@gmail.com
 - b. Team Leader menelpon LO untuk memastikan bahwa email telah diterima.
 - c. LO dalam jangka waktu paling lambat 1 hari kerja setelah menerima permasalahan, memberikan tanggapan atas permasalahan yang diterima.
3. Memberikan pelatihan kepada KLIP DJP sebelum pelaksanaan layanan penyampaian informasi perpajakan
4. [diisi dukungan dan tanggung jawab lainnya yang disepakati]

G. PELAPORAN

Untuk melaporkan hasil pelaksanaan Layanan [nama layanan] KLIP DJP menyampaikan laporan kepada [nama unit pengguna layanan] dengan ketentuan sebagai berikut :

[Diisi dengan bentuk dan periode pelaporan yang diperlukan oleh unit kerja yang meminta layanan]

Contoh :

- a. Laporan di sampaikan oleh KLIP setiap 2 minggu sekali kepada Kepala Unit Kerja
- b. Bentuk dan isi dari laporan sebagaimana format tabel di bawah ini:

Laporan Pelaksanaan Layanan
Periode xxxx

No	Nama yang ditelepon	Hasil	Kesimpulan

H. LAIN-LAIN

[Diisi dengan ketentuan lainnya yang disepakati seperti ketentuan penghentian layanan]

Contoh :

Layanan penyampaian informasi perpajakan akan dihentikan atau tidak dapat dipenuhi dalam hal:

1. telah selesai jangka waktu layanan sesuai permintaan layanan;
2. [nama unit pengguna layanan] menyampaikan permintaan penghentian pemberian layanan;
3. [nama unit pengguna layanan] tidak memenuhi komponen-komponen layanan dalam SLA yang telah disepakati;

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

A. FUAD RAHMANY
NIP 195411111981121001