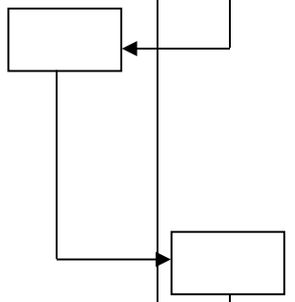
SEKRETARIAT **BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT** **SUB BAGIAN UMUM, PERLENGKAPAN DAN KEHUMASAN**	**NOMOR SOP**	619/HM.01/Umper
	TANGGAL PEMBUATAN	Januari 2022
	TANGGAL REVISI	Februari 2023
	TANGGAL EFEKTIF	Maret 2023
	DISAHKAN OLEH	**Kepala Badan Pendapatan Daerah** **Provinsi Jawa Barat** Ditandatangani secara elektronik oleh: KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT, Dr. H. DEDI TAUFIK, M.Si. Pembina Utama Madya
	NAMA SOP	Pelayanan Informasi dan Pengaduan melalui *Call Center*

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28F Tentang Hak untuk Berkomunikasi dan Memperoleh Informasi 2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 Tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Permendagri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kemendagri dan Pemda 6. Permenpanrb Nomor 68 Tahun 2018 Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	1. Mampu menguasai mengoperasikan komputer. 2. Mampu menggunakan Aplikasi *Call Center* 3. Memiliki kemampuan mengelola keluhan masyarakat 4. Memiliki keterampilan berkomunikasi secara efektif 5. Memiliki keterampilan mendengarkan secara efektif (*Active Listening*) 6. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan unit kerja lain
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
SOP Pengaduan	1. Komputer 2. Perangkat *Headset* 3. Aplikasi *Call Center* 4. Jaringan internet 5. Handphone
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan mengakibatkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan dari masyarakat terganggu.	Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy

6F8128268E

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut
https://sidebar.jabarprov.go.id/v/6F8128268E

No	AKTIFITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Masyarakat	Operator *Call Center*	Koordinator	PIC P3D/ Bidang Teknis	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Operator *Call Center* mengangkat telepon dan menyampaikan *greeting* kepada Wajib Pajak.					Aplikasi *Call Center* untuk telepon masuk	Pada hari dan jam kerja	Wajib Pajak mendapatkan respon	
2	• Wajib Pajak meminta informasi atau menyampaikan pengaduan melalui telepon • Operator meminta Identitas diri Wajib Pajak.					(1)Menu pengisian kontak pada Aplikasi *Call Center* (2)Identitas diri : nama, nomor polisi kendaraan, asal wilayah samsat	1 (satu) menit	(1) Identitas diri Wajib pajak dapat terisi dalam Aplikasi *Call Center*	
3	Operator mengisi permohonan informasi atau pengaduan yang diajukan oleh masyarakat ke dalam aplikasi *Call Center*					Aplikasi Call Center	1 (satu) menit	Data Permohonan Informasi atau Pengaduan tercatat pada Aplikasi *Call Center*	
4	Operator mengklasifikasikan kategori Permintaan Informasi atau Pengaduan ke dalam *"Matrix Category"*					Aplikasi Call Center	1 (satu) menit	Kategori Permintaan Informasi atau Pengaduan dapat diklasifikasi	
5	Operator menyiapkan jawaban pengaduan atau pertanyaan :		memerlu-kan validasi	Ya		(1)Aplikasi Sambara	1 (satu) s.d.	(1)Permasalahan dapat dijawab	



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut
https://sidebar.jabarprov.go.id/v/6F8128268E
6F8128268E

	a.apabila tidak memerlukan validasi, maka operator dapat langsung menyampaikan jawaban. b. bila memerlukan validasi, maka Operator meminta Wajib Pajak untuk menunggu atau menghubungi kembali *Call Center* ; • Operator menyampaikan Permasalahan kepada Koordinator *Call Center* • Koordinator *Call Center* melakukan koordinasi dengan PIC P3D atau Bidang Teknis. • Koordinator Call Center menyampaikan jawaban kepada Operator • Operator menyampaikan Jawaban kepada wajib pajak		Tidak				(2)Thin Client, *Hardware* atau Perangkat Informasi Pajak Kendaraan Bermotor (3)komputer (4) Handphone	5 (lima) menit	(2)Wajib Pajak mendapatkan Informasi	
6	Pengaduan atau pertanyaan selesai dijawab	Selesai							

6F8128268E

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut
https://sidebar.jabarprov.go.id/v/6F8128268E