

LAPORAN KINERJA (LAKIN) TAHUN 2024



KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat-Nya Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP) dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kinerja (LAKIN) Tahun 2024 Kantor Layanan Informasi dan pengaduan DJP. Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP sebagai Unit Pelaksana Teknis yang melaksanakan tugas layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan usaha maksimal dan kerjasama yang baik dari seluruh pegawai KLIP DJP dapat mencapai target kinerja tahun 2024 yang telah ditetapkan.

Pada tahun 2024, Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP memiliki peran aktif dalam implementasi transformasi proses bisnis perpajakan pada DJP berupa penerapan pengembangan proses bisnis yang diwujudkan dalam bentuk program *click call counter*. Proses bisnis ini bermuara dengan penambahan layanan transaksional perpajakan pada KLIP DJP dengan tujuan memberikan kemudahan akses bagi para pengguna layanan Kring pajak 1500200.

Laporan Kinerja tahun 2024 ini disusun berdasarkan data yang diperoleh dari internal Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP. Dengan disusunnya Laporan Kinerja (LAKIN) tahun 2024 dapat diketahui capaian, hal pendukung pencapaian, serta kendala pencapaian dari Indikator Kinerja yang telah dilaksanakan dalam 1 (satu) tahun anggaran dan diharapkan untuk masa yang akan datang akan dapat meningkatkan kinerja guna mendukung pencapaian visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Demikian laporan ini disusun untuk dimanfaatkan sebagaimana mestinya serta memberikan gambaran agar dapat bermanfaat guna menumbuhkan budaya kerja yang efektif dan efisien bagi seluruh pegawai Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP.

Jakarta, 31 Januari 2024

Kepala Kantor,



(ditandatangani secara elektronik)

Nico Herry Janto



Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN	4
A. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	4
1. Tugas	4
2. Fungsi.....	4
3. Struktur Organisasi.....	5
B. Peran Strategis Organisasi.....	7
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	8
A. Visi, Misi, dan Tujuan Direktorat Jenderal Pajak.....	8
1. Visi	8
2. Misi	8
3. Tujuan	9
B. Penyusunan Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama.....	9
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	11
A. Capaian Kinerja Organisasi Tahun 2024.....	11
B. Evaluasi dan Analisis Kinerja Tahun 2024.....	12
1. IKU Indeks Kepuasan Dukungan Layanan (1a-N).....	12
2. IKU Tingkat Implementasi Transformasi Proses Bisnis Perpajakan (2a-CP) ...	14
3. IKU Indeks Tingkat Layanan (3a-N).....	19
4. IKU Indeks Okupansi Layanan Telepon (3b-N).....	22
5. IKU Persentase Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan Tepat Waktu (4a-N).....	24
6. IKU Efektivitas Kegiatan Outbound Call pada Contact Center (5a-N).....	24
7. IKU Persentase Rekomendasi Hasil Pemeriksaan BPK, Hasil Pengawasan Itjen, Dan Hasil Pengawasan KITSDA yang Ditindaklanjuti Tepat Waktu (6a-N).....	26
8. IKU Tingkat efektivitas kinerja layanan (6b-N).....	27
9. IKU Persentase pegawai yang memenuhi standar kompetensi (7a-N).....	30
10. IKU Persentase Efektivitas Dialog Kinerja Organisasi dan Rencana Mitigasi Risiko yang Selesai Dijalankan (7b-N).....	31
11. IKU Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran (8a-CP).....	33
C. Realisasi Anggaran Tahun 2024.....	35
D. Prestasi KLIP DJP Tahun 2024	35
E. Benchmarking KLIP DJP Tahun 2024	36
BAB IV	37
PENUTUP.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak, yang selanjutnya disebut KLIP DJP adalah unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Pajak di bidang layanan pemberian informasi perpajakan, penerimaan dan pengelolaan pengaduan, dan penyampaian informasi perpajakan kepada Wajib Pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak, dan secara teknis fungsional dibina oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-332/PJ/2012 tanggal 22 November 2012 tentang Penerapan Organisasi dan Tata kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak, KLIP DJP mulai beroperasi pada tanggal 20 Desember 2012.

A. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 165/PMK.01/2016 tanggal 9 November 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak, KLIP DJP memiliki tugas, fungsi dan Struktur sebagai berikut:

1. Tugas

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas melaksanakan kegiatan layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, dan pengelolaan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi:

- a. Pemberian layanan informasi umum perpajakan permintaan masyarakat dan/atau Wajib Pajak;

- b. Penerimaan, penelitian kelengkapan, pemilahan, penerusan pengaduan kepada pihak terkait, dan konfirmasi akhir pengaduan di bidang pelayanan kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak;
- c. Pelaksanaan penerimaan, penelitian kelengkapan, pemilahan, dan penerusan pengaduan selain bidang pelayanan kepada pihak terkait;
- d. Penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan/atau Wajib Pajak;
- e. Pelaksanaan proses pemberian informasi atas pertanyaan yang belum terjawab (eskalasi informasi);
- f. Penjaminan kualitas layanan informasi dan pengaduan;
- g. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin di lingkungan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak;
- h. Pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan proses bisnis di lingkungan Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak; dan
- i. Pelaksanaan administrasi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak.

3. Struktur Organisasi

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak terdiri atas:

a. Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal;

Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis, serta melaksanakan tugas teknis yang mendukung operasional sistem, jaringan, dan aplikasi.

b. Seksi Operasional I dan II;

Seksi Operasional memiliki tugas melakukan kegiatan layanan pemberian informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta menyelesaikan proses pemberian informasi atas pertanyaan yang belum terjawab (eskalasi informasi).

c. Seksi Penjaminan Kualitas Layanan;

Seksi Penjaminan Kualitas Layanan mempunyai tugas melakukan kegiatan penjaminan kualitas atas pelaksanaan pemberian dan penanganan umpan balik layanan informasi umum perpajakan, penyampaian informasi perpajakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta melakukan analisis dan evaluasi kinerja.

d. Kelompok Jabatan Fungsional;

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Struktur organisasi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan didukung dengan Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

No	Berdasarkan Jabatan		Berdasarkan Pendidikan		Berdasarkan Golongan	
	Jabatan	Jumlah*)	Pendidikan	Jumlah*)	Golongan	Jumlah*)
1	Kepala Kantor (Eselon III)	1	S2	16	IV/b	1
2	Kepala Seksi Operasional I	1	S1/D-IV	190	IV/a	3
3	Kepala Seksi Operasional II	1	D-III	138	III/d	1
4	Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Layanan	1	D-I	10	III/c	18
5	Kepala Subbag Tata Usaha dan Kepatuhan Internal	1			III/b	68
6	Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak	325			III/a	48
7	Pelaksana Seksi Operasional I	1			II/d	196

8	Pelaksana Seksi Operasional II	1			II/c	9
9	Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan	2			II/b	10
10	Pelaksana Subbag Tata Usaha dan Kepatuhan Internal	20				

Data Per 17 Januari 2025

B. Peran Strategis Organisasi

Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP memiliki peran strategis sebagaimana Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/KMK.01/2014 Tentang Cetak Biru Program Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan Tahun 2014-2025, yaitu dalam pelaksanaan kegiatan inisiatif strategis (IS) 2: Secara drastis meningkatkan kapasitas *Contact Center (Drastically Increase Contact Center Capacity)*.

Tujuan inisiatif ini adalah mengembangkan *contact center* yang menyediakan akses *multi-channel* dengan layanan yang diperluas dengan dwi-bahasa, integrasi dengan *website* Dirjen Pajak dan kapasitas *outbound*, dimana langkah utamanya meliputi :

- a. Peningkatan infrastruktur dan *multi channel access*;
- b. Peningkatan peran KLIP DJP secara signifikan melalui *outbound call* untuk peningkatan kepatuhan WP;
- c. Layanan KLIP DJP yang serupa dengan KPP/KP2KP untuk layanan-layanan tertentu (pengembangan layanan *Click Call Counter*).

KLIP DJP juga turut serta dalam mendukung program strategis Direktorat P2 Humas DJP yang tergabung dalam Inisiatif Strategis tahun 2020-2024 berupa Revitalisasi Peran Contact Center dalam Pengembangan Layanan Perpajakan. Tujuan dari inisiatif strategis ini adalah Contact Center tidak hanya memberikan layanan berupa pemberian informasi tetapi juga administrasi perpajakan secara langsung melalui telepon, sosial media, live chat, chatbot maupun email.

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

Pengelolaan Kinerja adalah suatu proses strategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan kinerja sumber daya manusia. Pengelolaan kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berdasarkan pada:

1. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
2. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan;
3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, Tata Cara Review atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2018 tentang Pengelolaan Kinerja di Direktorat Jenderal Pajak;
6. Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor 17/MK.1/2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Kementerian Keuangan

A. Visi, Misi, dan Tujuan Direktorat Jenderal Pajak

1. Visi

Menjadi Mitra Terpercaya Pembangunan Bangsa untuk Menghimpun Penerimaan Negara melalui Penyelenggaraan Administrasi Perpajakan yang Efisien, Efektif, Berintegritas, dan Berkeadilan dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan: "Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkeadilan".

2. Misi

1. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia;
2. Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil; dan

3. mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi.

3. Tujuan

Untuk mewujudkan visi dan misinya, Direktorat Jenderal Pajak menyelaraskan tujuan Kementerian Keuangan dengan menetapkan tujuan Direktorat Jenderal Pajak periode 2020 - 2024 yaitu:

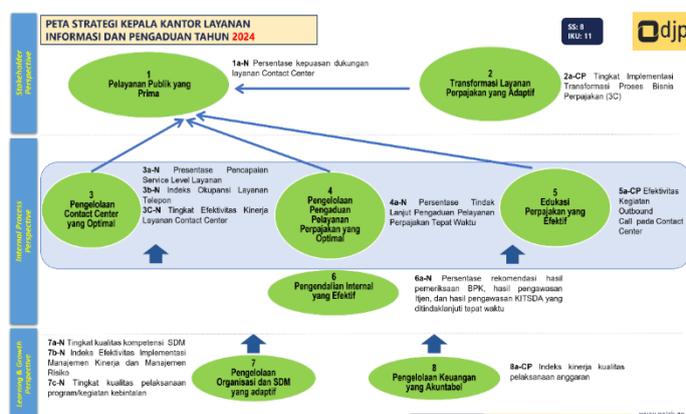
1. Pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan;
2. Penerimaan negara yang optimal; dan
3. Birokrasi dan layanan publik yang agile, efektif, dan efisien.

B. Penyusunan Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama

Selaras dengan Visi dan Misi DJP, Sasaran Strategis (SS) Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP tahun 2024 dituangkan dalam Peta Strategis Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP. Sasaran Strategis (SS) tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik yang Prima;
2. Efisiensi Proses Bisnis dan Digitalisasi Layanan Perpajakan;
3. Pengelolaan Contact Center yang Optimal;
4. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang Optimal;
5. Edukasi Perpajakan yang Efektif;
6. Penguatan Pengendalian Internal yang Efektif;
7. Organisasi dan SDM yang Berkinerja Tinggi;
8. Penguatan Pengelolaan Keuangan yang Optimal

Untuk memastikan tercapainya Sasaran Strategis (SS) Kantor Layanan Informasi dan pengaduan DJP, disusun dan ditetapkan Indikator Kinerja Utama sebagai ukuran tercapainya Sasaran Strategis. Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama KLIP DJP adalah sebagai berikut:



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024 KEPALA KANTOR LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KEMENTERIAN KEUANGAN				
No	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja		Target
1	Pelayanan publik yang prima	<u>1a-N</u>	Persentase Kepuasan Dukungan Layanan Contact Center	78
2	Transformasi Layanan Perpajakan yang Adaptif	<u>2a-CP</u>	Tingkat Implementasi Transformasi Proses Bisnis Perpajakan (3C)	100
3	Pengelolaan Contact Center yang optimal	<u>3a-N</u>	Persentase Pencapaian Service Level Layanan Kring Pajak	79
		<u>3b-N</u>	Indeks Okupansi Layanan Telepon	64
		<u>3c-N</u>	Tingkat Efektivitas Kinerja Layanan Contact Center	83
4	Pengelolaan pengaduan pelayanan perpajakan yang optimal	<u>4a-N</u>	Persentase Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan Tepat Waktu	100
5	Edukasi Perpajakan yang Efektif	<u>5a-N</u>	Efektivitas Kegiatan Outbound Call pada Contact Center	64
6	Penguatan Pengendalian Internal yang Efektif	<u>6a-N</u>	Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	90
7	Pengelolaan Organisasi dan SDM yang adaptif	<u>7a-N</u>	Tingkat Kualitas Kompetensi SDM	90
		<u>7b-N</u>	Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko	90
		<u>7c-N</u>	Tingkat Kualitas Pelaksanaan Program/Kegiatan Kebintalan	80
8	Pengelolaan keuangan yang akuntabel	<u>8a-CP</u>	Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran	100

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Capaian Kinerja Organisasi Tahun 2024

KLIP DJP dapat mencapai hampir seluruh target kinerja yang ditetapkan pada tahun 2024 dengan rincian sebagai berikut:

Kode SS/IKU	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Target Triwulan IV	Realisasi	Indeks Capaian
<i>Stakeholder Perspective</i>				116,27
1	Pelayanan publik yang prima			112,54
1a-N	Persentase Kepuasan Dukungan Layanan Contact Center	78,00%	87,78%	112,54
2	Transformasi Layanan Perpajakan yang Adaptif			120,00
2a-CP	Tingkat Implementasi Transformasi Proses Bisnis Perpajakan (3C)	100,00%	132,00%	120,00
<i>Internal Process Perspective</i>				115,36
3	Pengelolaan Contact Center yang Optimal			115,48
3a-N	Persentase Pencapaian Service Level Layanan Kring Pajak	79,00%	85,28%	107,95
3b-N	Indeks Okupansi Layanan Telepon	64,00%	98,50%	120,00
3c-N	Tingkat Efektivitas Kinerja Layanan Contact Center	83,00%	100,86%	120,00
4	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang Optimal			120,00
4a-N	Persentase Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan Tepat Waktu	100,00%	120,00%	120,00
5	Edukasi Perpajakan yang Efektif			114,85
5a-N	Efektivitas Kegiatan Outbound Call pada Contact Center	64,00%	73,50%	114,85
6	Penguatan Pengendalian Internal yang Efektif			111,11
6a-N	Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu	90,00%	100,00%	111,11
<i>Learning & Growth Perspective</i>				115,85
7	Pengelolaan Organisasi dan SDM yang Adaptif			111,69
7a-N	Tingkat Kualitas Kompetensi SDM	90,00%	103,44%	114,93
7b-N	Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko	90,00	90,13	100,14
7c-N	Tingkat Kualitas Pelaksanaan Program/ Kegiatan Kebintalan	80,00%	101,00%	120,00
8	Pengelolaan Keuangan yang Akuntabel			120,00
8a-CP	Indeks Kinerja Kualitas Pelaksanaan Anggaran	100,00%	120,00%	120,00
Nilai Kinerja Organisasi				115,87

Sumber: Dokumen Lembar Kerja NKO KLIP Triwulan IV Tahun 2024

B. Evaluasi dan Analisis Kinerja Tahun 2024

1. IKU Persentase Kepuasan Dukungan Layanan Contact Center (1a-N)

Indeks kepuasan dukungan layanan contact center merupakan ukuran pencapaian dari Sasaran Strategis (SS) Pelayanan publik yang prima. IKU ini diukur melalui kegiatan survey yang dilakukan triwulanan. Survey dilakukan atas seluruh layanan yang diberikan oleh KLIP DJP meliputi layanan *inbound*, *outbound*, pengaduan, dan media sosial. Target atas IKU ini pada tahun 2024 adalah 78,00%

A. Capaian Tahun 2024

Hasil dari kegiatan survey yang telah dilakukan menghasilkan Indeks Kepuasan Dukungan Layanan Contact Center Tahun 2024 yang sangat baik. Realisasi sebesar 87,78% (4.4 dari skala 5) atau sebesar 112,54 dari target yang telah ditetapkan (78%). Berikut adalah data rekapitulasi dari setiap layanan selama 1 tahun survey ini dilakukan:

Rekap Survey	2024				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Average
Inbound	85,89%	85,75%	85,32%	86,42%	85,57%
Outbound	86,69%	88,29%	86,47%	87,96%	87,91%
Pengaduan	87,27%	87,24%	86,32%	92,05%	94,61%
Medsos	87,24%	83,86%	87,94%	89,31%	89,43%
Hasil Akhir Indeks CSI	86,77%	86,29%	86,51%	88,94%	89,38%

B. Perbandingan dengan Tahun 2023

Rekap Survey	2024	2023
	Average	Average
Inbound	85,57	86,91
Outbound	87,91	87,47
Pengaduan	94,61	85,61
Medsos	89,43	87,91
Hasil Akhir Indeks CSI	89,38	86,97
Target	78	78
Realisasi	112,54%	111,50%

Target atas IKU ini mengalami peningkatan 1% jika dibandingkan dengan target tahun 2023, dari target di angka 77,00% menjadi 78,00%. Jika dibandingkan dengan hasil indeks kepuasan dukungan layanan contact center, terjadi peningkatan realisasi sebesar 1.07% dari angka 85,90 menjadi 86,97. Berikut perbandingan hasil survey tiap layanan antara tahun 2024 dan tahun 2023.

C. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

Dalam setiap kegiatan survey selalu diadakan rapat pre-survey dan rapat post-survey untuk merencanakan dan mengevaluasi calling list, melakukan pendalaman atas sentimen Wajib Pajak, serta membahas kendala-kendala selama kegiatan survey berlangsung dan merencanakan tindak lanjut yang harus dilakukan di periode berikutnya. *Treatment* ini terbukti berhasil meningkatkan *engagement* Wajib Pajak selama survey dilakukan dan memberikan hasil survey yang lebih representative.

D. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini adalah

1. Seperti tahun – tahun sebelumnya permasalahan tidak sinkronnya data Wajib Pajak menjadi kendala terbesar dalam pelaksanaan survey, seringkali ketika agen melakukan panggilan kepada calling list yang sudah direncanakan, yang memberikan jawaban bukanlah Wajib Pajak yang dimaksud. Hal ini mengakibatkan survey tidak dapat dilakukan kepada ybs.
2. Kendala selanjutnya adalah pada awal tahun yang merupakan rentang waktu batas pelaporan SPT Tahunan OP sehingga Wajib Pajak OP banyak mengakses Virtual Assistant untuk mendapatkan EFIN. Sulitnya terhubung ke Agent pada masa *high season* disebabkan karena keterbatasan agent yang tersedia dan lisensi membuat beberapa Wajib Pajak memberikan rating rendah untuk aksesibilitas.

Adapun beberapa tindakan yang sudah dilakukan oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Pencantuman link survei telah dilakukan pada setiap akhir sesi layanan livechat, email dan *direct message* twitter.
2. Melakukan koordinasi pelaksanaan survei dengan seksi operasional dan subbag TUKI berupa rapat persiapan dan persiapan data responden.
3. Meminta penambahan fitur rating yang muncul otomatis setelah Wajib Pajak menutup percakapan Virtual Assistant.
4. Kegiatan survei untuk layanan pengaduan, dilakukan pada saat kegiatan

konfirmasi akhir.

KLIP juga telah menyusun rencana aksi yang akan dilakukan agar survey dapat semakin baik kedepannya. Berikut merupakan daftar rencana aksi yang telah disusun;

1. Link survei layanan media sosial tetap diberikan sejak awal triwulan.
2. Melakukan Pembahasan opsi pemberian survei untuk layanan non npwp pada layanan livechat
3. Pelaksanaan survei untuk layanan pengaduan tatap muka
4. Pengawasan terhadap hasil survei yang memberikan nilai tidak puas dan sangat tidak puas oleh supervisor, untuk evaluasi dan perbaikan layanan kedepannya.

2. IKU Tingkat Implementasi Transformasi Proses Bisnis Perpajakan (3C)

Transformasi proses bisnis merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk membuat perubahan proses bisnis secara radikal/mendasar untuk mengakomodasi tuntutan perubahan lingkungan bisnis yang bergerak cepat dan berkelanjutan. Transformasi proses bisnis dalam konteks ini ditujukan dalam rangka menjawab kebutuhan entitas bisnis yang menginginkan perizinan dan proses bisnis perpajakan dan PNBP yang sederhana, cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mendorong penggalan potensi penerimaan yang optimal dengan tetap menjaga efektivitas pengawasan

Tingkat implementasi transformasi proses bisnis perpajakan pada DJP adalah penerapan pengembangan proses bisnis yang diwujudkan dalam bentuk program click call counter. IKU ini merupakan IKU cascading dari Direktur Jenderal Pajak yang selanjutnya diampu oleh 3 pihak, yaitu KLIP DJP, Direktorat Pelayanan Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, serta Direktorat Transformasi Proses Bisnis yang dibantu oleh Direktorat Teknologi, Informasi, dan Komunikasi. Program click call counter terdiri atas:

1. Penambahan layanan administrasi di Situs Web
2. Pengembangan layanan informasi perpajakan yang komprehensif
3. Penambahan layanan transaksional perpajakan pada KLIP DJP

Tingkat implementasi transformasi proses bisnis pelayanan mengukur jumlah program click call counter yang telah diimplementasikan dibandingkan dengan jumlah implementasi program click call counter yang direncanakan. Program click call counter yang direncanakan pada tahun 2024 dan menjadi target KLIP DJP sesuai dengan Rencana Strategis DJP (KEP-390). Program *click call counter* yang menjadi target KLIP DJP terdiri dari 2 target layanan (8 poin) antara lain;

- A. Subprogram Revitalisasi peran Contact Center dalam pengembangan layanan edukasi dan informasi perpajakan yang komprehensif (Non Automasi) terdiri dari 2 target layanan (2.5 Poin) yaitu :
1. Penambahan teknologi Voice Biometric untuk menjamin keamanan transaksi dan kerahasiaan Wajib Pajak.
 2. Penambahan layanan transaksional perpajakan pada KLIP terintegrasi CoreTax System
- B. Penambahan kewenangan back-end office dalam rangka memproses permohonan wajib pajak yang disampaikan melalui situs web, media telepon dan non telepon (3 Layanan) yaitu:
1. Layanan konfirmasi data BC (PEB, PIB, SPPB, PBBJ)
 2. Layanan token pendaftaran NPWP
 3. Layanan Lupa EFIN melalui email

Jika nantinya terdapat penyelesaian program diluar 2 target layanan tersebut maka dianggap sebagai tambahan poin realisasi dengan ketentuan capaian maks 120%. IKU ini dihitung dengan menggunakan formula :

<i>Jumlah poin penyelesaian click call counter</i>	X 100 %
<i>Jumlah Poin Target Layanan</i>	

A. Capaian Tahun 2024

T/R	Q1	Q2	S1	Q3	s.d.Q3	Q4	Y
Target	25,00%	50,00%	50,00%	75,00%	75,00%	100,00%	100,00%
Realisasi	50,00%	100,00%	100,00%	116,00%	116,00%	132,00%	132,00%
Capaian	200,00%	200,00%	200,00%	154,67%	154,67%	132,00%	132,00%

Berikut ini adalah rincian pencapaian untuk setiap target layanan *click call counter* di KLIP DJP selama tahun 2024. Pertama, Subprogram Revitalisasi peran Contact Center dalam pengembangan layanan edukasi dan informasi perpajakan yang komprehensif (Non Automasi), terdiri dari 2 target layanan:

1. **Pada penambahan teknologi Voice Biometric untuk menjamin keamanan transaksi dan kerahasiaan Wajib Pajak telah dilaksanakan tahapan kegiatan berikut:**
 - a. Pembahasan hasil benchmark voice biometric dalam rangka pengembangan voice biometric sesuai dengan Rencana Strategis 2024 bersama dengan Direktorat P2Humas yang diwakili oleh Subdit Pelayanan Perpajakan melalui UND-3/LIP/2024 yang dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2024. Hasil kegiatan studi

banding (benchmarking) voice biometric ke Bank Central Asia dan Bank Permata telah disampaikan melalui ND-109/LIP/2024 tanggal 19 Januari 2024 kepada Dit. P2Humas dan Dit.TIK.

b. Telah dilaksanakan koordinasi berupa Focus Group Discussion (FGD) melalui UND-105/PJ.12/2024 pada tanggal 01 Maret 2024 untuk membahas hasil benchmarking ke BCA dan Bank Permata.

c. Telah dilaksanakan koordinasi berupa Focus Group Discussion (FGD) melalui UND-105/PJ.12/2024 pada tanggal 01 Maret 2024 untuk membahas dokumen analisis dan rekomendasi kajian kebutuhan teknologi voice biometric. Selanjutnya dalam kegiatan FGD tersebut mendengarkan paparan dari Avaya terkait pengembangan voice biometrik.

d. Telah diperoleh rekomendasi kajian teknologi voice biometric dari Direktorat TIK melalui Nota Dinas Direktur TIK Nomor ND-611/PJ.12/2024 tanggal 26 Mei 2024 tentang Penyampaian Kajian Voice Biometric di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

2. Pengembangan kualitas layanan

a. Pemberian Kewenangan Layanan Lupa EFIN melalui email

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor Berdasarkan Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-141/LIP/2024 tanggal 31 Januari 2024 perihal Layanan Lupa EFIN melalui Kanal Layanan E-mail mulai dilayani tanggal 5 Februari 2024.

b. Kewenangan pemberian layanan konfirmasi data BC (PEB, PIB, SPPB, PBBJ)

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-450/LIP/2024 tanggal 15 Mei 2024 perihal Layanan konfirmasi validitas data Bea Cukai mulai dilayani tanggal 3 Juni 2024.

c. Kewenangan layanan pemberian token pendaftaran NPWP

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-450/LIP/2024 tanggal 15 Mei 2024 perihal Layanan konfirmasi validitas data Bea Cukai mulai dilayani tanggal 3 Juni 2024.

3. Terdapat penambahan dua layanan di luar perencanaan, yaitu:

a. Pemberian layanan permintaan link registrasi akun dan OTP pendaftaran akun e-Reg

Telah terbit Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-669/LIP/2024 tanggal 15 Juli 2024 perihal Implementasi pemberian layanan permintaan link registrasi akun dan OTP pendaftaran akun e-Reg mulai dilayani tanggal 22 Juli 2024.

b. Layanan pendukung aplikasi Simulator Coretax

Pemberian layanan diimplementasikan melalui Nota Dinas Kepala KLIP Nomor ND-1057/LIP/2024 tanggal 23 Oktober 2024 perihal Pemberian layanan pendukung aplikasi simulator Coretax.

B. Perbandingan dengan Tahun 2023.

Pada tahun 2023 realisasi yang didapatkan berada di angka 116,25, di tahun 2024 ini dapat kita lihat terdapat kenaikan dalam realisasi menjadi 132,00. Hal ini membuktikan bahwa KLIP DJP terus berinovasi untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan contact center melalui penambahan kewenangan dan realisasi kegiatan yang dilakukan bahkan melampaui target awal yang telah ditetapkan.

C. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini adalah

1. Implementasi dan pengembangan Aplikasi Omnichannel yang sudah dibagi menjadi 3 fase mengalami pelambatan. Dari 5 layanan yang direncanakan terimplementasi pada Aplikasi Omnichannel di tahun 2024, baru 3 layanan yang sudah terimplementasi sempurna (Inbound, Outbound, dan Live Chat) sedangkan layanan Twitter dan Email masih dalam penyempurnaan.
2. Pada Aplikasi Omnichannel – Layanan Inbound & Outbound masih ditemukan bug yang mengakibatkan hilangnya data analytic atas Average Handling Time (AHT) Agen.
3. Sesuai dengan kesepakatan Avaya selaku vendor yang bekerja sama dengan KLIP untuk megembangkan Omnichannel hanya akan memfasilitasi upgrade sistem Oceanna satu kali (dari versi 3.8 menjadi versi 3.10)

3. IKU Persentase Pencapaian Service Level Layanan Kring Pajak (3a-N)

Service Level (SL) adalah *critical* parameter yang memperlihatkan sejauh mana Contact Center dapat mencapai target kecepatan pelayanan yang telah ditetapkan. Tingkat layanan ini diukur berdasarkan pedoman yang dijelaskan dalam panduan "Sukses Mengelola Contact Center," yang diterbitkan oleh Asosiasi Contact Center seluruh Indonesia. Panduan tersebut memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi operasional, membantu Contact Center mencapai standar layanan yang optimal sesuai dengan standar industri. Dengan mengacu pada pedoman ini, Contact Center dapat memastikan bahwa SL yang dicapai tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan, menciptakan pengalaman pelayanan yang unggul bagi pelanggan. Parameter yang digunakan oleh KLIP adalah 80% panggilan terjawab dalam 20 detik untuk telepon, dan 80% chat terjawab dalam 300 detik untuk live chat. Rumus yang digunakan untuk menghitung capaian dari parameter tersebut adalah sebagai berikut:

Service Level Layanan KLIP DJP= (Capaian service Level atas panggilan telepon masuk melalui 1500200 X 50%) + (Capaian Service Level atas live chat X 50%)

A. Capaian Tahun 2024

Melalui perhitungan Service Level pada tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat layanan KLIP DJP mencapai 85,28%, melampaui target yang ditetapkan sebesar 79%. Kelebihan ini mencerminkan dedikasi dan upaya Contact Center dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada para pelanggan. Pencapaian tingkat layanan yang melebihi target menandakan kinerja yang sangat baik dan memberikan gambaran positif terkait dengan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan. Berikut adalah tabel pencapaian Service Level KLIP DJP selama tahun 2024:

Bulan	Kategori Service Level		Keterangan
	Phone	LiveChat	
Januari	77,50%	83,37%	Belum tercapai pada kategori phone
Februari	77,19%	77,63%	Belum tercapai di semua kategori
Maret	82,73%	79,56%	Tercapai pada semua kategori
April	78,59%	84,01%	Tercapai pada semua kategori
Mei	77,44%	91,75%	Tercapai pada semua kategori
Juni	81,73%	94,41%	Tercapai pada semua kategori
Juli	79,11%	99,14%	Tercapai pada semua kategori
Agustus	78,78%	96,98%	Tercapai pada semua kategori
September	80,81%	97,35%	Tercapai pada semua kategori
Oktober	83,13%	99,33%	Tercapai pada semua kategori
November	82,46%	99,68%	Tercapai pada semua kategori
Desember	78,86%	88,82%	Tercapai pada semua kategori

B. Perbandingan dengan Tahun 2023

Pada tahun 2023 capaian service level ada pada angka 85,88, sedangkan tahun ini ada pada angka 85,28 terdapat sedikit penurunan namun tidak begitu signifikan. Penurunan ini telah diantisipasi sejak tahap perencanaan migrasi dari Aplikasi Multichannel ke Omnichannel. Meski capaian Service Level mengalami sedikit penurunan, hal ini harus dipahami sebagai dampak dari perluasan cakupan layanan yang disertai dengan penerapan teknologi baru (Omnichannel).

Migrasi ini memungkinkan KLIP untuk memberikan coverage layanan yang lebih luas, sehingga dapat menjangkau lebih banyak Wajib Pajak di seluruh Indonesia. Meskipun terdapat penurunan dalam capaian Service Level, peningkatan coverage layanan sebanding dengan manfaat yang lebih besar yang diberikan kepada Wajib Pajak. Dengan demikian, kendati terjadi penyesuaian dalam indikator kinerja tertentu, KLIP berhasil memberikan dampak positif yang signifikan bagi pemangku kepentingan utamanya, yaitu Wajib Pajak di seluruh negeri.

C. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

Indeks tingkat layanan mencerminkan evaluasi terhadap efektivitas agen dalam mencapai target kecepatan pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kecepatan, akurasi, pemahaman terhadap peraturan, dan tingkat profesionalitas agen menjadi indikator kunci dalam menilai kinerja agen tersebut. Selain itu, tingkat kompleksitas pertanyaan yang diajukan oleh penelepon, baik itu wajib pajak atau pelanggan lainnya, juga menjadi faktor penting dalam mengukur pencapaian ini.

Tidak hanya itu, ketersediaan aplikasi pendukung seperti KMS (aplikasi Tax Knowledge Base) memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan telepon di KLIP DJP. Pelatihan atau akademi bagi agen juga memberikan dampak positif, terutama dalam meningkatkan pengetahuan mereka terkait perpajakan dan aplikasi pelaporan SPT. Dalam rangkaian pelatihan ini, agen diberikan simulasi menjawab panggilan telepon yang dipresentasikan oleh pelatih yang berperan sebagai wajib pajak, memberikan pengalaman praktis yang dibutuhkan oleh agen.

D. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini adalah

1. Penerapan Mekanisme Blended Skill:

Penerapan mekanisme blended skill untuk penugasan agen menciptakan kesulitan dalam penjadwalan bagi Tim IT dan Workforce Management (WFM). Disamping itu, perlu dilakukan penyesuaian secara bertahap terhadap pengaturan line (trunk) untuk mendukung efektifitas implementasi ini.

2. Pembukaan Kembali Layanan PAP:

Keputusan untuk membuka kembali layanan permohonan administrasi perpajakan (PAP) melalui live chat memiliki dampak pada penurunan sementara tingkat layanan (service level) live chat, meskipun secara rata-rata penurunan tersebut tidak begitu signifikan.

3. Aplikasi Omnichannel masih di Tahap Pengembangan:

Adanya kendala pada aplikasi Omnichannel yang masih disempurnakan terkadang mengakibatkan perlu dilakukannya force restart agar layanan live chat dapat kembali berfungsi. Perbaikan dan pembaruan pada aplikasi tersebut perlu diperhatikan guna meminimalkan potensi gangguan dalam layanan.

Adapun beberapa tindakan yang sudah dilakukan oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan serta rencana aksi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut;

1. Pemantauan Rutin oleh Tim IT & WFM:

Tim IT dan Workforce Management (WFM) telah melaksanakan pemantauan rutin selama pelaksanaan layanan. Tindakan ini mencakup evaluasi terhadap kinerja agen, penanganan permohonan, dan pengukuran efektivitas mekanisme blended skill. Pemantauan rutin dilakukan untuk mendeteksi potensi permasalahan dan memastikan kualitas pelayanan tetap optimal.

2. Pemantauan oleh Supervisor dan Tim IT pada Layanan Live Chat di website pajak.go.id:

Supervisor dan Tim IT secara aktif melakukan pemantauan terhadap layanan live chat yang terdapat pada website pajak.go.id. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa interaksi dengan pemohon administrasi perpajakan berjalan lancar.

Rencana aksi ini menunjukkan komitmen Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus melakukan pemantauan, evaluasi, dan penyesuaian sesuai kebutuhan.

4. IKU Indeks Okupansi Layanan Telepon (3b-N)

Indeks Okupansi Layanan Telepon merupakan ukuran yang mengindikasikan sejauh mana agen dapat memanfaatkan waktu dengan produktif saat menjalankan tugasnya, dan hal ini diukur melalui occupancy rate. Panduan penentuan tingkat waktu produktif ini merujuk pada pedoman yang tertuang dalam "Sukses Mengelola Contact Center," yang diterbitkan oleh Asosiasi Contact Center seluruh Indonesia. Selain itu, pedoman tersebut telah disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan Aplikasi Omnichannel yang saat ini diimplementasikan pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat tercapai tingkat okupansi layanan telepon yang optimal, sesuai dengan standar industri dan adaptasi teknologi terkini yang digunakan dalam operasional sehari-hari. Realisasi Okupansi KLIP DJP pada tahun 2024 diukur menggunakan rumus sebagai berikut;

Indeks Okupansi Layanan Telepon =	Active Time Duration	X 100 %
	(Active Time Duration + Hold Duration +After Call Work) - Not Ready Duration	

• Capaian Tahun 2024

Pada tahun 2024, Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan berhasil mencapai realisasi Indikator Kinerja Utama (IKU) Okupansi sebesar 98.50%, melebihi target yang telah ditetapkan sebesar 64%. (153.91%). Prestasi ini menunjukkan bahwa tingkat kesibukan atau okupansi dalam pelayanan di Kring Pajak sudah sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi.

Tingkat Okupansi yang tercapai mencerminkan keseimbangan yang baik, di mana tidak terlalu tinggi yang dapat menyebabkan kelelahan bagi agen, namun juga tidak terlalu rendah yang berpotensi menurunkan kinerja layanan. Capaian yang signifikan

ini menandakan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan waktu kerja agen, sehingga memberikan pelayanan yang optimal kepada Wajib Pajak.

- **Perbandingan dengan Tahun 2023**

Dibandingkan dengan pencapaian KLIP pada tahun 2023, terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2024, di mana tingkat Okupansi meningkat dari 88.81% menjadi 98.50%. Perbandingan ini menunjukkan adanya kemajuan yang berarti dalam manajemen dan optimalisasi efisiensi layanan telepon di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan tanpa mengorbankan kesehatan agen.

- **Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024**

Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Okupansi pada tahun 2024 didukung oleh sejumlah faktor yang bersinergi untuk meningkatkan tingkat efisiensi dan produktivitas layanan telepon. Pemantauan rutin yang dilakukan oleh Tim IT dan Workforce Management (WFM) membantu mengidentifikasi potensi permasalahan, memberikan umpan balik kepada agen, dan menyesuaikan strategi operasional agar sesuai dengan kebutuhan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan Okupansi.

- **Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi**

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini adalah Penerapan Mekanisme Blended Skill. Penerapan mekanisme blended skill untuk penugasan agen menciptakan kesulitan dalam penjadwalan bagi Tim IT dan Workforce Management (WFM). Disamping itu, perlu dilakukan penyesuaian secara bertahap terhadap pengaturan line (trunk) untuk mendukung efektifitas implementasi ini.

Adapun beberapa tindakan yang sudah dilakukan oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan serta rencana aksi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut;

- Tim IT dan Workforce Management (WFM) bekerja sama untuk mengonfigurasi ulang jalur (trunk) guna mendukung layanan telepon dan livechat.
- Dilakukan penyesuaian jadwal agen *double skill* untuk mengatasi peningkatan tiba-tiba selama periode puncak.
- Saluran live chat diperpanjang hingga pukul 17.00 pada hari terakhir setiap bulan, membuka peluang komunikasi yang lebih luas bagi pengguna layanan Kring Pajak.

5. Tingkat Efektivitas Kinerja Layanan Contact Center (3c-N)

Efektivitas kinerja layanan merupakan indikator krusial dalam menilai kinerja petugas Contact Center, yang bertanggung jawab menjalankan tugas sesuai dengan peran masing-masing. IKU ini menjadi elemen sentral dalam mendukung Perspektif Proses Internal pada Peta Strategi KLIP DJP tahun 2024. Disebut demikian karena keseluruhan kegiatan inti pemberian layanan oleh petugas Contact Center dapat diukur melalui IKU ini. Oleh karena itu, prestasi yang baik dalam IKU ini berpotensi memberikan dampak positif terhadap pencapaian Sasaran Strategis lainnya..

Formula 2024 :

Indeks Kinerja Supervisor Layanan Informasi + Indeks Kinerja Supervisor Layanan Pengaduan + Indeks Kinerja Supervisor Asesor + Indeks kinerja Supervisor Analisis Umum + Indeks kinerja Supervisor Analisis Chat Bot + Indeks kinerja Supervisor Trainer I & B
--

A. Capaian Tahun 2024

Realisasi akhir IKU Tingkat Efektivitas Kinerja Layanan tahun 2024 sebesar 100.86% dari target yang telah ditetapkan yaitu 83%. Tingkat efektivitas Kinerja Layanan mencakup pengukuran produktivitas fungsional petugas Contact Center dalam menyediakan layanan, efisiensi proses pelayanan, dan jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Evaluasi ini mencakup analisis tingkat kapasitas, ketepatan, dan kualitas penyelesaian layanan oleh seluruh agen, sesuai dengan komponen yang telah ditetapkan. Selain itu, IKU ini juga mencakup evaluasi kinerja fungsional petugas Contact Center seperti tugas pendampingan dan pelatihan, serta pengukuran terhadap kegiatan layanan konsultasi yang dilakukan agen saat bertugas. Dalam pelaksanaannya dilakukan pula penilaian terhadap kualitas pelatihan yang diberikan oleh trainer kepada agen, dengan fokus pada layanan informasi dan penanganan pengaduan kepada Masyarakat/Wajib Pajak. Selain itu, dilakukan pengukuran terhadap kualitas analisis dalam melaksanakan kegiatan pengembangan Contact Center.

B. Perbandingan dengan Tahun 2023

Dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023, di tahun 2024 ini realisasi yang naik dari yang di tahun sebelumnya adalah 88.81%. Capaian yang didapatkan oleh KLIP ini sudah merupakan hal yang baik.

C. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

Keberhasilan pencapaian target tahun 2024 didukung dengan upaya yang dilakukan pada masing-masing peran. Upaya-upaya tersebut antara lain:

1. Setiap Supervisor pada setiap peran secara disiplin mencoba melakukan coaching untuk anggotanya yang dianggap kurang dalam mencapai target

kinerjanya. Kegiatan ini selain menjaga agar anggotanya tetap bekerja sesuai dengan ekspektasi juga memberikan kesempatan bagi manajemen untuk mengumpulkan feedback untuk perbaikan – perbaikan layanan seperti perbaikan parameter penilaian agen, pengembangan agen sesuai dengan bakat dan minat mereka dengan melakukan open bidding, dan pembentukan kegiatan kalibrasi untuk mengurangi dispute pada saat penilaian.

2. Peran aktif Supervisor dalam berkoordinasi dengan Tim IT dan WFM dalam penjaagaan kapasitas SDM yang dibutuhkan pada jam layanan mengurangi risiko abandon call dan memastikan antrean call pada layanan tetap terjaga.
3. Pengumpulan data dan bukti dukung pekerjaan yang baik oleh Supervisor membantu manajemen dan pengelola kinerja untuk merumuskan rencana pembuatan IKU ditahun 2024.
4. Supervisor Layanan Informasi (Ops I & Ops II dan Layanan Pengaduan bekerjasama dalam pemantauan interaksi agen agar dapat melakukan mitigasi secara cepat apabila terjadi error pada sistem, selain itu dilakukan juga imbauan kepada agen – agen tertentu untuk memperbaiki CRM agar didapatkan catatan layanan Wajib Pajak yang lebih baik.
5. Supervisor Asessor selalu melaksanakan kalibrasi rutin dengan anggotanya untuk memastikan kesamaan persepsi saat melakukan penilaian kualitas agen.
6. Supervisor Trainer memetakan timeline keluarnya peraturan perpajakan yang baru, memastikan anggota tim trainer mendapatkan narasumber terbaik, dan menyamakan persepsi tim trainer agar tercapai keselarasan penyampaian materi saat kegiatan IHT.
7. Supervisor Analis Chat Bot bersama dengan Tim Analis Chat Bot KLIP terus mengembangkan, memperbarui, dan mereviu teknologi Chat Bot yang dimiliki oleh DJP. Pada tahun 2024 telah ditingkatkan confidence level Chat Bot DJP (Fiska Fisko) ke level 0,7 dan mendapatkan hasil yang positif.

8. Supervisor Analis Umum secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi atas program- program revitalisasi contac center (click call counter) yang diamanatkan dalam Rencana Strategis DJP 2020 = 2024. Meskipun masih terdapat beberapa komponen target yang belum sempurna namun KLIP telah melakukan koordinasi dengan pihak – pihak terkait untuk menuntaskan kendala tersebut.

D. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini antara lain;

1. Penurunan capaian kegiatan outbound, baik CPH dan CRM. Serta penurunan capaian ATS Agen Layanan Informasi .
2. Seringnya terjadi kendala pada aplikasi Omnichannel, sehingga perlu dilakukan restart yang berdampak pada ketepatan waktu agen terhadap jadwal online mereka.
3. Masih banyak dijumpai data – data capaian agen di Aplikasi Analytic yang anomali seperti data AHT, Customer Efficiency, dan Service Level. Hal ini mengurangi keakuratan pengukuran capaian kinerja agen.
4. Belum tersediannya fitur screen recording pada rekaman Live Chat mengurangi keakuratan penilaian asesor saat menilai.
5. Error rutin yang terjadi pada aplikasi Chat mengakibatkan tidak bisa diaksesnya aplikasi dengan frekuensi error yang tidak dapat diprediksi, hal ini selain membuat fitur Chatbot terhenti juga membuat kanal lain yang menggunakan sistem Omnichannel juga terdampak seperti kanal Live Chat dan telepon karena harus dilakukan restart cluster untuk memperbaikinya.
6. Pengembangan dan implementasi voice biometric terkendala dalam menentukan unit kerja atau instansi yang sudah menerapkan voice biometric untuk tujuan kegiatan benchmark serta tidak sesuai harapan dari pengembangan voice biometric untuk dapat meningkatkan kinerja layanan KLIP DJP, peningkatan keamanan, dan memberikan pengalaman kepada pengguna layanan

Adapun beberapa tindakan yang sudah dilakukan oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan serta rencana aksi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut

1. Koordinasi intensif bersama dengan Analis, Vendor Avaya dan Direktorat TIK untuk menyelesaikan penyempurnaan migrasi Aplikasi Multichannel ke Aplikasi Omnichannel.

2. Dilakukan reminder secara berkala kepada anggota team terkait kedisiplinan dan milestone – milestone kinerja yang harus dicapai oleh setiap anggota.
3. Koordinasi dengan pihak pembuat kebijakan/peraturan untuk pelaksanaan IHT terkait peraturan perpajakan kepada pegawai KLIP (IHT Utama).
4. Pelaksanaan kalibrasi rutin untuk penyamaan persepsi Asessor.
5. Dilakukan perbaikan kualitas layanan Chat Bot, dalam hal ini analis Chat Bot telah melakukan penambahan materi baru, perubahan materi, dan reviu materi berupa pemantauan langsung pada aplikasi Dialogflow. Selain itu, analis Chat Bot juga melakukan kalibrasi materi dan meminta masukan reviu materi kepada trainer.
6. Telah dilakukan ujicoba terhadap Omnichannel.

5. IKU Persentase Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Perpajakan Tepat Waktu (4a-N)

Persentase tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan perpajakan menjadi salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) dalam rangka mencapai Sasaran Strategis (SS) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan yang Optimal. Formula perhitungan IKU ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$\left(\frac{\text{Jumlah pengaduan pelayanan perpajakan untuk KLIP yang ditindaklanjuti tepat waktu}}{\text{Jumlah pengaduan pelayanan perpajakan untuk KLIP yang diterima}} \times 100 \% \right)$$

- **Capaian Tahun 2024**

Pada tahun 2024 capaian IKU persentase tindak lanjut pengaduan pelayanan perpajakan mendapatkan realisasi sebesar 120%. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya aduan yang masuk yang dapat ditindaklanjuti

- **Perbandingan dengan Tahun 2023**

Pada tahun 2023 capaian IKU persentase tindak lanjut pengaduan pelayanan perpajakan sebesar 120%. Hal ini membuktikan KLIP DJP dapat mempertahankan kualitasnya dalam mentindak lanjuti pengaduan pelayanan perpajakannya.

- **Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024**

Sepanjang tahun 2024, Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) terus berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan. Bukti nyata dari komitmen ini termanifestasi dalam perolehan dua apresiasi lisan dari Wajib Pajak. Selain itu, keunggulan KLIP DJP dalam penanganan pengaduan tidak hanya tercermin dari timeline penanganan kasus yang terstruktur, melainkan juga dari kualitas tinggi dalam pengelolaan pengaduan, yang dibuktikan dengan didapatkannya sertifikasi

ISO 9001:2015 terkait Case Management System. Sertifikasi ini secara rutin diuji ulang setiap tahunnya, menegaskan komitmen KLIP DJP untuk mempertahankan standar tertinggi dalam manajemen kasus dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak.

- **Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi**

Tidak terdapat kendala dalam pencapaian IKU ini, rencana aksi yang dilakukan adalah KLIP terus melakukan monitoring dan evaluasi atas layanan pengaduan untuk terus dapat mempertahankan capaian baik ini.

6. IKU Efektivitas Kegiatan Outbound Call pada Contact Center (5a-N)

Efektivitas Kegiatan Outbound Call di Contact Center merupakan parameter penilaian yang mengukur tingkat keberhasilan dalam menghubungi wajib pajak melalui telepon. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah memberikan himbauan terkait pemenuhan kewajiban perpajakan terkait pembayaran STP dan/atau SKP yang belum mencapai jatuh tempo. Selain itu, dalam IKU ini juga diukur seberapa banyak terjadi perubahan perilaku pembayaran dari Wajib Pajak terhadap STP dan/atau SKP setelah mendapatkan treatment atau penanganan khusus oleh petugas Contact Center. Rumus untuk penghitungan IKU ini adalah sebagai berikut:

$$70\% (\text{Jumlah Wajib Pajak Contacted Right Person (CRP) Non Paid} : \text{Jumlah Wajib Pajak Contacted Right Person}) + 30\% (\text{Realisasi Perubahan Wajib Pajak Bayar})$$

- **Capaian Tahun 2024**

Realisasi IKU ini di tahun 2024 adalah 73,50% lebih tinggi dari target yang sudah ditetapkan yaitu 64,00%. Pada tahun 2024 ini naik turun capaian terjadi di masing-masing triwulan, hal ini terjadi karena data calling list yang didapat dari Direktorat Data dan Informasi Perpajakan masih banyak terdapat data Wajib Pajak dengan status sudah bayar sehingga diperlukan mekanisme predial validation. Selanjutnya, tingginya isu penipuan yang mengatasnamakan Direktorat Jenderal Pajak menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan Wajib Pajak kepada agen dan informasi yang diberikan, sehingga Wajib Pajak menjadi enggan dan abai atas himbauan yang disampaikan agent. Di sisi lain, persiapan implementasi coretax juga menyebabkan pelaksanaan Outbound Call tidak berjalan optimal di Triwulan IV. Rekomendasi ke depan adalah melakukan persiapan pelaksanaan outbound melalui Coretax dengan mekanisme Predial Validation sehingga harapannya di tahun 2025 bisa semakin meningkat dan berkualitas baik.

- **Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024**

Pemberian pelatihan yang terus-menerus kepada agen Contact Center yang dilakukan oleh Trainer KLIP terbukti dapat mengasah keterampilan komunikasi agen menjadi lebih baik, pemahaman yang mendalam terhadap peraturan perpajakan, dan kemampuan persuasif untuk merubah perilaku bayar Wajib Pajak. Selain itu Tim IT selalu memastikan keakuratan dan kelengkapan data Wajib Pajak dalam database dengan cara berkoordinasi ke Direktorat DIP untuk mempermudah identifikasi target yang tepat dan memberikan himbauan yang sesuai.

- **Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi**

Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran IKU ini adalah

- Pemantauan capaian komponen perubahan perilaku secara belum dapat diamati secara realtime karena data yang diberikan dari Direktorat DIP belum dapat menunjukkan data yang sebenarnya, terdapat lag / perbedaan waktu kurang lebih 15 hari dari data yang seharusnya.
- Masih adanya isu penipuan yang mengatasnamakan DJP mengakibatkan turunnya rasa percaya masyarakat ketika terdapat agen yang memberikan imbauan via telepon.

Adapun beberapa tindakan yang sudah dilakukan oleh Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan serta rencana aksi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut;

1. KLIP terus menggaungkan dan mengamplifikasi konten – konten Kemenkeu dengan harapan dapat mengembalikan rasa percaya Wajib Pajak dan mengurangi kemungkinan risiko ketersinggungan.

7. Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan KITSDA yang ditindaklanjuti tepat waktu (6a-N)

Persentase tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, pengawasan Itjen, dan pengawasan Direktorat KITSDA adalah salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) dalam rangka mencapai Sasaran Strategis (SS) Pengendalian Mutu yang Efektif. Tujuannya adalah mengoptimalkan implementasi tindak lanjut rekomendasi dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Inspektorat Jenderal (Itjen), dan Direktorat KITSDA di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

- **Capaian Tahun 2024**

Pada tahun 2024 capaian IKU Presentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK, hasil pengawasan Itjen, dan hasil pengawasan Direktora KITSDA sebesar 100% dari target yang telah ditetapkan yaitu 90%.

A. Perbandingan dengan Tahun 2024

Pada tahun 2024 KLIP DJP mendapatkan capaian 111,11% menunjukkan bahwa KLIP cukup optimal dalam mengimplementasikan tindak lanjut rekomendasi dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Inspektorat Jenderal (Itjen), dan Direktorat KITSDA di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

B. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

Melalui proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Kepala Kantor KLIP DJP bersama dengan Kepala Seksi dan Supervisor, dapat dipastikan bahwa setiap kegiatan layanan beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak hanya itu, ketertiban di KLIP DJP juga tercermin dalam disiplin pegawai dan penggunaan anggaran yang tepat, menjadikan KLIP DJP terkelola dengan baik dan terhindar dari teguran atau pemeriksaan yang tidak diinginkan.

C. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

IKU ini pada intinya membahas mengenai bagaimana kecepatan suatu Unit Kerja terutama Unit Kepatuhan Internalnya dalam merespon rekomendasi dari Pembina UKI di atasnya, sehingga untuk kendala hampir tidak ada sebab seluruh proses pencapaian kinerja telah dilakukan dengan baik dan maksimal.

4. IKU Tingkat Kualitas Kompetensi SDM (7a-N)

IKU ini merupakan parameter untuk mengukur batas minimal kompetensi yang diperlukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas jabatan pada unit tersebut atau bisa dikatakan apabila realisasi atas IKU ini baik maka standar kompetensi pegawai pada unit tersebut juga baik. Berikut merupakan formula dari penghitungan IKU ini :

1. Capaian Tahun 2024

Aspek 1: Tingkat Pemenuhan Kompetensi Manajerial dan Sosial Kultural Pejabat Struktural	
$\frac{\text{Jumlah pejabat struktural yang memenuhi JPM} \geq 80\%}{\text{Jumlah pejabat struktural yang sudah mengikuti Assessment Center}} \times 30\% +$	$\frac{\text{Jumlah pejabat struktural yang tidak memenuhi JPM} \geq 80\% \text{ dan dilakukan pengembangan}}{\text{Jumlah pejabat struktural yang tidak memenuhi JPM} \geq 80\%}} \times 70\%$
Aspek 2: Tingkat Pemenuhan Kompetensi Teknis Pelaksana dan Fungsional	
$\frac{\text{Jumlah pegawai yang lulus uji kompetensi teknis}}{\text{Jumlah pegawai yang mengikuti uji kompetensi teknis}} \times 30\% +$	$\frac{\text{Jumlah pegawai yang tidak lulus uji kompetensi teknis dan dilakukan pengembangan}}{\text{Jumlah pegawai yang tidak lulus uji kompetensi teknis}} \times 70\%$
Aspek 3: Tingkat Pemenuhan Standar Jam Pelajaran Pegawai	
$(\text{Efektivitas Penyelesaian Jam Pelajaran} \times 60\%) + (\text{Efektivitas Penyelesaian Modul E-learning StudiA} \times 40\%)$	

Pada tahun 2024 KLIP DJP dapat mencapai IKU pegawai yang memenuhi standar kompetensi sebesar 103,44% atau 114,93% dari target yang harus dicapai yaitu sebesar 90%.

2. Perbandingan dengan Tahun 2023

Pada tahun 2023 KLIP DJP mendapatkan capaian 113% sedangkan tahun ini terdapat kenaikan dan angka capaian ada pada 114,93%. Hal ini menunjukkan KLIP DJP dapat mempertahankan capaian baik setiap tahunnya.

3. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

Pencapaian IKU persentase pegawai yang memenuhi standar kompetensi diperoleh melalui sejumlah langkah pendukung, termasuk peningkatan kapasitas pegawai melalui berbagai pelatihan. Inisiatif ini terutama terwujud melalui pelaksanaan Akademi Kring Pajak, yang secara khusus diselenggarakan untuk pegawai baru yang akan menjabat sebagai agen Kring Pajak. Peningkatan kapasitas pegawai KLIP DJP secara signifikan mendukung peran KLIP DJP dalam memberikan layanan informasi kepada pengguna layanan Kring Pajak. Selain itu, pengawasan terhadap kewajiban pemenuhan pelatihan melalui platform e-learning terus diintensifkan, dengan poin jmlat sebagai indikator yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memenuhi syarat yang ditentukan, sehingga kualifikasi dan kompetensi mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

4. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Pencapaian IKU persentase pegawai yang memenuhi standar kompetensi pada tahun 2024 tidak menemui kendala signifikan, karena seluruh pegawai berhasil melewatinya dengan baik. Keberhasilan ini dapat diatributkan kepada langkah-langkah yang diambil, termasuk upaya memastikan bahwa setiap pegawai memiliki penguasaan komprehensif terhadap kompetensi yang diperlukan. Hal ini tercermin dalam kemampuan mereka untuk menyelesaikan ujian dengan baik, menegaskan bahwa semua pegawai telah memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan.

5. Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja dan Manajemen Risiko (7b-N)

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan, antara lain diatur bahwa:

1. Manajemen kinerja merupakan rangkaian kegiatan mengoptimalkan sumber daya untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
2. Manajemen kinerja dilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel,

partisipatif, dan transparan.

3. Ruang lingkup manajemen kinerja terdiri atas klasifikasi manajemen kinerja, struktur manajemen kinerja, kerangka kerja sistem manajemen kinerja, dan sistem informasi manajemen kinerja.

4. Klasifikasi manajemen kinerja terdiri atas manajemen kinerja organisasi, yakni manajemen kinerja dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu, dan manajemen kinerja pegawai yakni manajemen kinerja dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi, penugasan lainnya sesuai kebutuhan organisasi, serta perilaku kerja pegawai selama periode tertentu.

Unit Pemilik Kinerja (UPK) yang merupakan bagian dari struktur manajemen kinerja, terdiri atas UPK-One, UPK-Two, dan UPK-Three. Struktur UPK-Three terdiri atas:

- a. Submanajer Kinerja yaitu Pimpinan UPK-Three;
- b. Administrator Kinerja Organisasi (AKO) UPK-Three yaitu pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Submanajer Kinerja UPK-Three yang memiliki tugas membantu KKO UPK-Three dalam mengelola kinerja organisasi unit organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Administrator pada kantor pelayanan dan Unit Pelaksana Teknis Eselon III di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan
- c. Administrator Kinerja Pegawai (AKP) UPK-Three yaitu pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Submanajer Kinerja UPK-Three yang memiliki tugas membantu KKP UPK-Three dalam mengelola kinerja pegawai unit organisasi yang dipimpin oleh Pejabat Administrator pada kantor pelayanan dan Unit Pelaksana Teknis Eselon III di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Pengelola kinerja pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Eselon III di lingkungan DJP adalah sebagai berikut:

- a. yang bertindak selaku Submanajer Kinerja adalah Kepala Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) dan Kepala Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP); dan
- b. yang bertindak selaku KKO UPK-Three dan KKP UPK-Three adalah Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIP) dan Kepala Kantor Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (KPDDP).

Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja diukur dari 2 (dua) komponen sebagai berikut:

1. Indeks Pelaksanaan Program Budaya Kinerja

Budaya kinerja merupakan budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan kinerja individu dan organisasi. Program budaya kinerja diterapkan untuk memperkuat kesadaran pegawai DJP dalam meningkatkan kinerja dan kompetensinya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang pada akhirnya diharapkan mampu mewujudkan sebuah pelaksanaan manajemen kinerja yang adil dan objektif. Indeks pelaksanaan program budaya kinerja diukur dari 2 (dua) kegiatan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyampaian imbauan terkait manajemen kinerja; dan
- b. Pelaksanaan Dialog Kinerja Organisasi (DKO).

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan program budaya kinerja akan disampaikan melalui Nota Dinas Direktur KITSDA.

2. Indeks Kualitas Pengelolaan Kinerja

Indeks kualitas pengelolaan kinerja diperlukan untuk mengukur efektivitas pengelolaan kinerja organisasi maupun pegawai di lingkungan DJP yang telah berjalan selama ini. Pengukuran kualitas pengelolaan kinerja akan dilaksanakan oleh Direktorat KITSDA dan Sekretariat Direktorat Jenderal, dengan mekanisme yang akan disampaikan kemudian. Hasil pengukuran berupa indeks kualitas pengelolaan kinerja menjadi dasar penghitungan capaian IKU K-3 Indeks Efektivitas Implementasi Manajemen Kinerja Kepala KLIP dan Kepala KPDDP. Ketentuan lebih lanjut terkait indeks kualitas pengelolaan kinerja akan disampaikan melalui Nota Dinas Direktur KITSDA. Keterangan:

- a. Indeks kualitas pengelolaan kinerja untuk Kepala KLIP merupakan indeks kualitas pengelolaan kinerja pada KLIP.
- b. Indeks kualitas pengelolaan kinerja untuk Kepala KPDDP merupakan indeks kualitas pengelolaan kinerja pada KPDDP.

A. Capaian Tahun 2024

Pada tahun 2024 KLIP DJP Kembali mengulang capaian yang cukup baik untuk IKU DKO dan MR yaitu 90,13% dengan target 90%

B. Perbandingan dengan Tahun 2023

Pada tahun 2023, KLIP DJP dapat mencapai persentase efektivitas dialog kinerja organisasi dan pemantauan rencana aksi sebesar 100% dari target yang telah ditetapkan yaitu 90%. Apabila dibandingkan dengan tahun 2024 terdapat capaian persentase efektivitas dialog kinerja organisasi dan pemantauan rencana aksi yang sedikit menurun namun bisa tetap di atas target yang ditetapkan.

C. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

Adanya kepedulian yang tinggi oleh pejabat dan seluruh pegawai pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP dalam melakukan koordinasi dan kontrol capaian kinerja dari setiap unit sehingga dapat dilakukan evaluasi dan segera menemukan solusi secara musyawarah agar mendukung kelancaran pelaksanaan tugas setiap unit yang ada dengan dilaksanakannya kegiatan Dialog Kinerja Organisasi setiap triwulannya.

D. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Dalam mencapai target persentase efektivitas dialog kinerja organisasi dan rencana mitigasi risiko yang selesai dijalankan tahun 2024 terdapat beberapa kendala antara lain: bertambahnya jumlah kelompok pada layanan informasi, sehubungan dengan adanya program revitalisasi Contact Center. Selain itu sistem Omnichannel yang masih dalam penyempurnaan masih banyak membutuhkan koordinasi intensif antar tiap seksi. Hal ini mengakibatkan kendala waktu dalam pengumpulan data manajemen risiko dan data capaian kinerja IKU.

6. Tingkat Kualitas Pelaksanaan Program/Kegiatan Kebintalan (7c-N)

Kegiatan Pembinaan Mental pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan dilaksanakan dalam enam kegiatan yang berbeda. Kegiatan tersebut terbagi menjadi 4 bidang, yaitu bidang Ideologi berupa kegiatan Sosialisasi Pembangunan Karakter Individu, bidang Kompetensi berupa Sosialisasi ICV dan sosialisasi Kompetensi Individu, bidang Rohani berupa Kajian, serta bidang kejiwaan berupa Kegiatan ICV JUS SEGAR. Jumlah pegawai KLIP yang banyak menyebabkan kegiatan pembinaan mental sulit untuk dilakukan secara menyeluruh kepada pegawai, sehingga tidak semua pegawai mengikuti kegiatan pembinaan mental.

1. Capaian Tahun 2024

Pada tahun 2024, KLIP DJP 101,00% dari target yaitu 80,00% atau capaian sebesar 126,25%. Angka ini sangat baik, menunjukkan bahwa KLIP cukup baik dalam mengampu IKU ini dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan pembinaan mental pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.

2. Perbandingan dengan Tahun 2023

IKU ini merupakan IKU baru dan termasuk IKU mandatori di tahun 2024, sehingga tidak ada perbandingan dengan tahun 2023.

3. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

KLIP sebagai pengampu membuat materi dan menyusun kegiatan secara mandiri. KLIP berkoordinasi dengan beberapa pihak dalam melaksanakan kegiatan pembinaan mental agar sinkron dengan kegiatan ICV dan kegiatan lainnya.

4. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Jumlah pegawai KLIP yang banyak dan jadwal online yang berbeda menyebabkan kegiatan pembinaan mental sulit untuk dilakukan secara menyeluruh kepada pegawai, sehingga tidak semua pegawai mengikuti kegiatan pembinaan mental.

7. IKU Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran (8a-CP)

Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran merupakan IKU dari sasaran strategis Pengelolaan keuangan yang optimal. Dana yang tersedia dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DIPA), harus dikelola sesuai rencana yang telah ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan anggaran menggunakan prinsip hemat, efisien, dan tidak mewah dengan tetap memenuhi output sebagaimana telah direncanakan dalam DIPA.

Pengukuran kinerja pelaksanaan anggaran melalui IKPA secara ringkas tercermin dalam empat aspek yaitu Kesesuaian Perencanaan dan Pelaksanaan, Kepatuhan Terhadap Regulasi, Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan, dan Efisiensi Pelaksanaan Kegiatan komponen hasil dan komponen proses.

A. Capaian Tahun 2024

Pencapaian target persentase kualitas pelaksanaan anggaran adalah sebesar 120% dari target yang telah ditetapkan yaitu 100%. Berikut adalah rumus perhitungan untuk IKU Anggaran pada tahun 2024:

Perhitungan IKU Indeks kinerja kualitas pelaksanaan anggaran ini mengacu pada PMK 62 TAHUN 2023 pasal (7).		
Triwulan I s.d Triwulan III = $100\% \times \text{IKPA}$ dengan nilai IKPA 95,5% (Indeks 100)		
Triwulan IV = $(50\% \times \text{SMART} + 50\% \times \text{IKPA})$ dengan nilai NKA target 91,0% (indeks 100)		
Indeks Tw IV	Formula Konversi Tw IV	Kriteria Indeks
120	120	Realisasi IKKPA > 95,00
$100 < X < 120$	$100 + (\text{Realisasi IKKPA} - 91) : 0,2$ **	$(91,00 < \text{Realisasi IKKPA} < 95,00)$
100	100	Realisasi IKKPA = 91,00
$80 < X < 100$	$80 + (\text{Realisasi IKKPA} - 80) : 0,55$ *	$(80,00 < \text{Realisasi IKKPA} < 91,00)$
80	80	Realisasi IKKPA = 80,00
79,9	79,9	Realisasi IKKPA < 80,00

B. Perbandingan dengan Tahun 2023

Di tahun 2024 IKU Anggaran KLIP tercapai melebihi target yang ditentukan jika dibandingkan dengan tahun lalu maka nilainya seperti ini.

IKU	2023			2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Persentase Kualitas Pelaksanaan Anggaran	95,5%	96.40%	100.94%	100%	120%	120%

C. Hal yang mendukung pencapaian IKU di Tahun 2024

1. Pelaksanaan forecasting belanja tiap awal triwulan untuk agar penyerapan pada triwulan tersebut dapat tercapai dengan baik.
2. Penigkatan komitmen untuk berdisiplin untuk melaksanakan belanja sesuai dengan forecasting yang telah disusun.
3. Melakukan revisi anggaran yang diperlukan untuk mengoptimalkan pengelolaan anggaran yang baik.
4. Melakukan pengembalian belanja pegawai yang berlebih ke Eselon I DJP.

D. Kendala yang dihadapi dan Rencana Aksi

Adanya perbedaan utama sudut pandang dalam melakukan penilaian pengelolaan anggaran antara IKPA dan SMART, di mana IKPA mengedepankan penyerapan anggaran yang optimal dan SMART mengedepankan efisiensi anggaran yang optimal sehingga sulit untuk mencapai titik keseimbangan dalam memperoleh nilai pengelolaan anggaran yang optimal dikarenakan dua hal ini sangat berseberangan. Postur Anggaran KLIP yang didominasi output generik tidak memungkinkan untuk mengejar efisiensi anggaran yang optimal jika terjadi penyerapan yang optimal. Hal ini menjadi tantangan sendiri untuk memperoleh nilai IKKPA yang maksimal. Sangat diperlukan rumus penghitungan baru IKKPA yang lebih menyeluruh memandang satker-satker yang ada di Ditjen Pajak karena setiap satker memiliki karakteristiknya tersendiri dalam postur anggarannya. Untuk memitigasi hal tersebut telah dilakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam pengambilan keputusan pengelolaan anggaran. KLIP juga telah menyegerakan untuk melakukan revisi anggaran yang dirasa diperlukan di triwulan awal tahun 2024.

B. Realisasi Anggaran Tahun 2024

Laporan Realisasi Anggaran menggambarkan perbandingan antara Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) TA 2024 dengan realisasinya, yang mencakup unsur-unsur pendapatan, belanja, selama periode 1 Januari 2024 s.d. 31 Desember 2024. Untuk tabel lebih terperinci, Laporan Realisasi Anggaran Tahun 2024 (terlampir).

C. Prestasi KLIP DJP Tahun 2024

Sebagai salah satu upaya employee engagement dan membawa nama baik institusi Direktorat Jenderal Pajak. KLIP DJP kembali mengikuti The Best Contact Center Indonesia 2024 dimana KLIP DJP dapat membawa pulang 19 Medali Platinum, 14 Medali Gold, 9 Medali Silver, dan 4 Medali Bronze dengan rincian berikut ini :

No	Nama	Penghargaan	Kategori	Institusi Pemberi	Tanggal
		- Medali			
		Individu			
1	Indra Adriarta Wijaya	Platinum	Digital Chat Large	The Best Contact Center Indonesia 2024 (Telexindo)	11-Sep-24
2	Devi Damasantika	Silver	Digital Chat Large		
3	Andrew Benjamin Sihombing	Gold	Digital Email Lembaga Publik		
4	Sajarotin Mubarak	Silver	Digital Email Lembaga Publik		
5	Dimas Adityo Nugroho	Gold	Digital Media Sosial Lembaga Publik		
6	Ahmad Ali Murtadho	Platinum	Ibound Lembaga Publik		
7	Sarah Fauzia	Silver	Back Office Publik Large		
8	Robby Gabriel Sibarani	Gold	BTB Digital Large		
9	Vemia Wilda Suci	Platinum	BTB English		
10	Vicko Kemal Putra Ali	Silver	BTB Inbound		
11	Nandya Rizky Palupi	Gold	BTB Outbound		
12	Jonathan Anggiat Pahotan	Platinum	BTB Back Office		
13	Fadhil Dwi Yulian	Bronze	TB Back Office		
14	Urbah Fatimah Aditri Putri	Platinum	BTB Customer Service		
15	Irvani Imaniar	Gold	BTB Customer Service		
16	Claudya Rouli Gultom	Platinum	BTB Quality Assurance		
17	Luqman Ramadhan	Silver	BTB Quality Assurance		
18	Christy Ivana	Platinum	BTB Supervisor		
19	Ketriona Lenggo Geni	Platinum	BTB Team Leader CS		
20	Ti Apri Nadilla S	Platinum	BTB Team Leader Digital		
21	Nurfaizi	Silver	BTB Team Leader Digital		

22	Rizki Adi Nugroho	Platinum	BTB Trainer		
23	Daniel Josua Simbolon	Gold	Customer Service Publik Large		
24	Wisnu Waskitha Sakti Wijaya	Platinum	Desk Control		
25	Halimatussa'diah	Silver	Quality Assurance Large		
26	Angga Setiyo Utomo	Bronze	Quality Assurance Large		
27	Rihard Hutabarat	Gold	Supervisor Large		
28	Ajeng Rizqi Bunga Negari	Gold	Team Leader Customer Service Large		
29	Sinta Agustin	Gold	Team Leader Digital Large		
30	Eva Nuroctaviana Trisnawati	Silver	Team Leader Inbound Large		
31	Amalia Artati	Silver	Team Leader Outbound		
32	Muhammad Asfiroyan	Bronze	Team Leader Outbound		
33	Dadang Aqil Wicahya	Gold	Telemarketing Large		
34	Hany Raniah Nur	Platinum	Trainer Large		
35	Jihad Shalqi Ramadhan	Bronze	Trainer Large		
36	Ahmad Singgih Febriarto	Platinum	BTB Team Leader Outbond		
37	Ganjaruddin	Gold	English		
Kategori Teamwork					
1	Bachtiar Muhandianto	Platinum	Data Analytics	The Best Contact Center Indonesia 2024 (Telexindo)	11-Sep-24
2	Mona Yulia Ekawidya				
3	Rakadisti Ananda Dwirachman	Platinum	Quality		
4	Widyaniar Sevti Maharani				
5	Angga Jalutama	Platinum	Reporting		
6	Avisena Setya Nugraha				
7	Beriantika Pendra Setiawan	Platinum	Scheduling		
8	Tr Bima Septian Agam Nugraha				
9	Fathditya Falaqi	Platinum	Smart Team		
10	Zulhanggari Dwitama				
11	Surya Adi Putra	Platinum	Telesales		
12	Vebby Rahmadhan Kurniawan				
Kategori Corporate					
1	Andri Siswanto	Gold	CC Operation	The Best Contact Center Indonesia	11-Sep-24
	Ahmad Singgih Febriarto				
	Dianita Dewi Pratiwi				
	Farhan Ali Bachtar				

	Agil Primarinza			2024 (Telexindo)	
	Robby Gabriel Sibarani				
	Rizki Adi Nugroho				
	I Putu Yudistira Putra				
	Siti Munfarida				
	Dimas Bagus Adi Prasetyo				
2	Mega Muhamad	Gold	Digital Media		
	Vicko Kemal Putra Arli				
	Vemia Wilda Suci				
	Haadi Yanuar				
	Nurul Hanifah				
	Mona Yulia Ekawidya				
	Gilang Ganesha				
	Rudhy Sinaga				
	Aulia Irfan Mufti				
3	Dwi Rahma Zulaecha	Gold	Employee Engagement		
	Edmalia Rohmani				
	Indira Reta Adinda				
	Anggita Rahayu Noviasali				
	Yusi Okta Rama				
	Iwang Kurniawan				
	Moh. Nur Iskandar				
	Nurmansyah				
	Surya Adi Putra				
	Laisa Mariyandi				

D. Benchmarking KLIP DJP Tahun 2024

Tidak hanya mendapatkan prestasi baru dalam Kompetisi TBCCI 2024, KLIP DJP pada tahun 2024 juga berhasil mempertahankan **Sertifikasi ISO 9001 : 2015** tentang **Quality Management System** yang mana merupakan suatu indikator bahwa proses pengaduan di KLIP DJP tetap terjaga kualitas pelayanannya sesuai dengan standar internasional.

Atas prestasi dan kualitas baik yang telah diraih Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan DJP membuat beberapa Lembaga/Instansi melakukan benchmarking ke KLIP DJP untuk mendapatkan pengalaman dan ilmu contact center yang dapat diterapkan dalam rangka mengembangkan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak/Masyarakat. KLIP DJP berbagi pengalaman dan ilmu dalam bidang contact center untuk instansi lain yang sedang mendirikan ataupun sedang dalam proses mengembangkan contact center. Kegiatan ini menunjukkan sinergi antar institusi pemerintah dan menunjukkan komitmen kerjasama

dalam memberikan layanan publik yang didasarkan prinsip *good government*. Berikut ini daftar perusahaan / instansi yang melakukan *benchmarking* ke KLIP DJP selama tahun 2024:

No	Institusi	Tanggal	Keterangan
1	Contact Centre Association of Singapore (CCAS) dan Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS)	4 Maret 2024	On Site visit program
2	Kemendikbudristek	3 Oktober 2024	Visit Program
3	Indonesia Contact Center Association	15 Oktober 2024	Visit Program

BAB IV

PENUTUP

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan reformasi perpajakan guna memperkuat lembaga dan meningkatkan kredibilitasnya. Peningkatan kualitas pelayanan Contact Center menjadi salah satu fokus utama dalam revitalisasi peran Contact Center dalam pengembangan layanan perpajakan, memenuhi kebutuhan informasi dan pengaduan, serta memproses permohonan Wajib Pajak. KLIP DJP sebagai Contact Center akan terus berkomitmen memberikan pelayanan dengan standar kualitas tinggi, mendukung pencapaian Sasaran Strategis Direktorat Jenderal Pajak. Di masa depan, KLIP DJP akan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik, memberikan nilai tambah, dan kepuasan kepada pengguna layanan. Revitalisasi peran Contact Center akan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keterbukaan informasi perpajakan untuk Wajib Pajak.

KLIP perlu menjadi bagian dari adanya peningkatan data perpajakan dengan memaksimalkan fungsi Contact Center dengan dukungan teknologi terkini. KLIP DJP, sebagai unit pelaksana teknis yang langsung bertanggung jawab kepada Dirjen Pajak, akan terus memberikan pelayanan dengan standar kualitas tinggi serta melakukan pengembangan sesuai kebutuhan Stakeholder dan Wajib Pajak, demi mencapai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.