



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN UMUM

JALAN PANCORAN TIMUR II NOMOR 1, PANCORAN, JAKARTA SELATAN 12780 TELEPON(021) 79192438, 79192436;
FAKSIMILE (021) 7996109; SITUS: www.bppk.kemenkeu.go.id

NOTA DINAS
NOMOR ND-1289/PP.7/2022

Yth : 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pembelajaran
2. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pembelajaran
3. Kepala Bidang Penjaminan Mutu Pembelajaran dan Sertifikasi
4. Kepala Bagian Tata Usaha
Dari : Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum
Sifat : Biasa
Lampiran : Dua Berkas
Hal : Pengesahan dan Penyampaian Kerangka Acuan Program Pelatihan IT
Service Management (ITIL v.4)
Tanggal : 16 Juni 2022

Sehubungan dengan telah diselesaikannya penyusunan desain pembelajaran untuk Pelatihan IT *Service Management* (ITIL v.4) Tahun Anggaran 2022, terlampir disampaikan Kerangka Acuan Program (KAP) Pelatihan tersebut. Terkait proses penyusunan desain pembelajaran dimaksud, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyusunan desain pembelajaran ini merupakan tindak lanjut hasil Analisis Kebutuhan Pembelajaran Insidental yang bersifat Strategis dari Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi, Direktorat Jenderal Pajak;
2. Penyusunan desain pembelajaran dilakukan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan nomor PER-4/PP/2017;
3. Rapat Lanjutan Penyusunan Desain Pembelajaran Pelatihan IT *Service Management* (ITIL v.4) diselenggarakan pada tanggal 15 Juni 2022 yang dihadiri oleh Perwakilan Direktorat Jenderal Pajak (Setditjen, KITSDA, dan Dit. TIK), Widyaiswara pengelola program (Nur Mokhlas I.S.), serta perwakilan Bidang/Bagian di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum;
4. Dengan memperhatikan kebutuhan *engagement* peserta yang tinggi, disepakati penyesuaian model pembelajaran menjadi Pelatihan; dan
5. KAP tersebut berlaku untuk pelatihan dimaksud yang dimulai pada tanggal 5 September 2022.

Dalam rangka mewujudkan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Pusdiklat Keuangan Umum berkomitmen untuk memberikan pelayanan dengan BAHAGIA (Bersih, Akuntabel, Harmonis, Gesit, Inovatif, dan Adaptif).

Atas perhatian Saudara, diucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik
Heni Kartikawati

Tembusan:

1. Nur Mokhlas Iryo Sukaimi
2. Kepala Subbidang Program Pembelajaran dan Perencanaan Sertifikasi
3. Kepala Subbidang Desain Pembelajaran





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN UMUM**

JALAN PANCORAN TIMUR II NOMOR 1 PANCORAN, JAKARTA SELATAN
TELEPON (021) 7996109; FAKSIMILE (021) 7996109; SITUS <http://www.bppk.kemenkeu.go.id>

LEMBAR PENGESAHAN DESAIN PEMBELAJARAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Heni Kartikawati
NIP : 19701218 199603 2 001
jabatan : Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum

dengan ini menyatakan bahwa desain pembelajaran untuk program sebagai berikut,

nama program : Pelatihan IT Service Management (ITIL v.4)
deskripsi : Pelatihan ini ditujukan untuk meningkatkan kompetensi ASN di lingkungan Kementerian Keuangan untuk menggagaskan pemanfaatan *Information Techonology Service Management (ITSM)* dengan *framework IT Infrastructure Library* versi 4 (ITIL v.4) dalam proses bisnis teknologi informasi komunikasi organisasi.

Materi pembelajaran pada PJJ ini meliputi Pengantar ITSM dan Konsep *Service Level Management; Event, Incident and Problem Management*; dan Simulasi Penyusunan *Service Catalogue, SLA* dan *OLA*. Di akhir pelatihan, peserta akan melakukan *action learning* secara berkelompok berupa penentuan model integrasi ITSM di lingkungan unit pengguna. Proses pembelajaran dilakukan dengan menggunakan metode pelatihan (tatap muka/luring) dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

jumlah hari : 9 hari efektif
jumlah jam pelajaran : 43 JP

dapat digunakan sebagai desain pembelajaran di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum.

Jakarta, 16 Juni 2022

Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan
Keuangan Umum



Ditandatangani secara elektronik
Heni Kartikawati



KERANGKA ACUAN PROGRAM

NAMA PROGRAM	
Pelatihan IT <i>Service Management</i> (ITIL v.4)	
D E S K R I P S I P R O G 	TUJUAN PROGRAM
	<p>Pelatihan ini ditujukan untuk meningkatkan kompetensi ASN di lingkungan Kementerian Keuangan untuk menggagaskan pemanfaatan <i>Information Techonology Service Management</i> (ITSM) dengan <i>framework</i> IT <i>Infrastructure Library</i> versi 4 (ITIL v.4) dalam proses bisnis teknologi informasi komunikasi organisasi.</p> <p>Materi pembelajaran pada PJJ ini meliputi Pengantar ITSM dan Konsep <i>Service Level Management; Event, Incident and Problem Management</i>; dan Simulasi Penyusunan <i>Service Catalogue, SLA</i> dan <i>OLA</i>. Di akhir pelatihan, peserta akan melakukan <i>action learning</i> secara berkelompok berupa penentuan model integrasi ITSM di lingkungan unit pengguna.</p> <p>Proses pembelajaran dilakukan dengan menggunakan metode pelatihan (tatap muka/luring) dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
	KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI
	<p>Pelatihan ini merupakan tindak lanjut pemenuhan Analisis Kebutuhan Pembelajaran yang bersifat Strategis dari unit Direktorat Jenderal Pajak guna mewujudkan optimalisasi penerimaan negara melalui perpajakan melalui peningkatan kualitas layanan pengumpulan dan analisa data perpajakan.</p> <p>Selanjutnya program pembelajaran ini juga dapat diikuti oleh unit IT lain di lingkungan Kementerian Keuangan yang membutuhkan pengembangan kompetensi terkait layanan IT melalui ITSM berbasis <i>framework</i> ITIL v.4.</p>
	SASARAN (TARGET <i>LEARNERS</i>)
	<p>Aparatur Sipil Negara yang bertugas di lingkungan Kementerian Keuangan, khususnya yang bertugas atau akan ditugaskan menyusun kerangka ITSM menggunakan <i>framework</i> ITIL v.4.</p>
MODEL PEMBELAJARAN	
<p><input checked="" type="checkbox"/> TATAP MUKA (TM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Pelatihan (klasikal) <input type="checkbox"/> <i>Workshop</i> <input type="checkbox"/> Seminar <p><input checked="" type="checkbox"/> NON TATAP MUKA (NTM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>E-Learning</i> 	

- Bimbingan di Tempat Kerja (*Mentoring*)
- Pelatihan Jarak Jauh
- Action Learning* (*Capstone Project*)
- Mentoring*
- Coaching*
- Pertukaran PNS dengan Pegawai Swasta
-

STANDAR KOMPETENSI

1. Menjabarkan konsep *IT Service Management* (ITSM) dan *Service Level Management* (SLM);
2. Menjabarkan konsep *Event*, *Incident* dan *Problem Management*;
3. Melatih penyusunan konsep dokumen *Service Catalogue*, OLA dan SLA; dan
4. Menentukan model integrasi ITSM di lingkungan unit pengguna.

KOMPETENSI DASAR

1. Menjabarkan konsep *IT Service Management* (ITSM) dan *Service Level Management* (SLM);
 - a. menguraikan konsep ITSM;
 - b. menafsirkan empat dimensi manajemen layanan;
 - c. menguraikan konsep SLM;
 - d. merinci *service design*, *service catalogue management* dan *service request management*; dan
 - e. merinci *supplier management* dan *risk service relationship*.
2. Menjabarkan konsep *Event*, *Incident* dan *Problem Management*;
 - a. menjabarkan proses *Event*, *Incident* dan *Problem Management*
 - b. membedakan *Service Level Agreement* (SLA) dengan *Operational Level Agreement* (OLA);
 - c. menjabarkan proses *Change Management*, *Proses Availability Management*, dan *Proses release management*;
 - d. menjabarkan proses *information demand and capacity management*;
 - e. menguraikan konsep *information security management*.
3. Melatih penyusunan konsep dokumen *Service Catalogue*, OLA dan SLA;
 - a. melatih penyusunan konsep dokumen *Service Catalogue* untuk departemen/subjek tertentu;
 - b. melatih penyusunan konsep dokumen OLA terpilih berdasarkan *Service Catalogue* departemen/subjek tertentu;
 - c. melatih penyusunan konsep dokumen SLA berdasarkan konsep dokumen *Service Catalogue* untuk departemen/subjek tertentu dan konsep dokumen OLA terpilih; dan
 - d. memproses integrasi *service catalogue* dengan SLA.
4. Menentukan model integrasi ITSM di lingkungan unit pengguna;
 - a. mengemukakan urgensi implementasi ITSM;
 - b. menyelidiki *gap* antara kebutuhan/ekspektasi dengan resolusi atas subjek ITSM;

- c. mencontohkan penggunaan dan manfaat implementasi ITSM;
- d. menentukan skala prioritas dokumen ITSM yang harus disusun;
- e. menentukan *feedback loop model*;
- f. menentukan linimasa integrasi ITSM; dan
- g. mengagaskan model integrasi ITSM di lingkungan pengguna.

LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen /Urutan
			TM	NTM	TOTAL	
1	Mata Pelajaran Pokok	a. Pengantar ITSM dan Konsep <i>Service Level Management</i>	8	-	8	1
		b. <i>Event, Incident, and Problem Management</i>	8	-	8	2
		c. Simulasi Penyusunan <i>Service Catalogue, SLA dan OLA</i>	16	-	16	3
2	Mata Pelajaran Penunjang	-	-	-	-	
3	Ceramah	<i>Current Issue: IT Service Management, Control and Governance</i>	1	-	1	-
4	PKL	-	-	-	-	
5	Outbound	-	-	-	-	
6	MFD	-	-	-	-	
7	Pengarahan Program	-	-	-	-	
8	<i>Action Learning</i>	<i>Capstone Project: Rencana Implementasi ITSM</i>	-	10	10	4
TOTAL JP			43 JP			
LAMA WAKTU UJIAN			-			
DILAKSANAKAN DALAM (hari efektif)			9 hari efektif			
<input type="checkbox"/> Studi Mandiri : - <input type="checkbox"/> Tatap Muka : 4 <input type="checkbox"/> <i>Action Learning</i> : - - Mandiri : 5 - Tatap Muka Virtual : -						
JENIS DAN JENJANG PROGRAM						
Pelatihan IT <i>Service Management</i> (ITIL v.4) ini berjenjang lanjutan.						
PERSYARATAN PESERTA						
Administrasi						

1. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di lingkungan Kementerian Keuangan yang ditugaskan oleh unit yang bersangkutan;
2. Minimal Pangkat/Golongan Pengatur Muda/ II/a;
3. Minimal Pendidikan (Formal) setara Diploma I;
4. Minimal masa kerja 1 tahun sejak diangkat menjadi ASN; dan
5. **Khusus untuk team leader:** Minimal setara pejabat pengawas (eselon IV);

Kompetensi

Memiliki pengalaman terkait dengan

1. Pengelolaan **Tata Kelola Informasi dan/atau Data** selama minimal 1 tahun; dan/atau
2. Pengelolaan Sistem Informasi (Admin System/**Adsys**) minimal 1 tahun; yang dibuktikan dengan **surat rekomendasi** dari unit pengirim peserta.

Lain-Lain

1. Peserta akan dikelompokkan dengan jumlah anggota **kelompok maksimal 5** orang, termasuk **satu orang team leader** sebagai ketua;
2. Selama proses pelatihan, peserta diwajibkan menyiapkan barang/perlengkapan yang bersifat pribadi (misal: masker dan obat-obatan pribadi) dan mematuhi protokol kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Apabila **tidak disediakan laboratorium komputer** selama proses pembelajaran, calon peserta **melengkapi diri dengan laptop/notebook** yang diperlukan selama proses pembelajaran dengan spesifikasi perangkat keras dan/atau perangkat lunak yang **direkomendasikan**:
 - a. processor setara intel i5 generasi 7;
 - b. RAM 8 GB;
 - c. menggunakan media penyimpanan jenis SSD;
 - d. Layar ukuran 14” resolusi FHD (1080p);
 - e. Memiliki *wifi* adapter b/g/n;
 - f. OS Windows 10 atau Mac OS 9; dan
 - g. Aplikasi pengolah dokumen/*spreadsheet* setara MS Office.

KUALIFIKASI PENGAJAR

Umum

1. Profesional/Praktisi di bidangnya;
2. Mempunyai pengalaman mengajar;
3. Ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum.

Khusus

1. Menguasai materi yang akan diajarkan/memiliki keahlian tertentu khususnya terkait implementasi ITSM dengan *framework* IT IL v.4;
2. Mempunyai kemampuan dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada peserta atau telah mengikuti TOT.

Lain-lain

Untuk mata diklat/mata pelajaran

1. Pengantar ITSM dan Konsep *Service Level Management*
2. *Event, Incident, and Problem Management*

3. Simulasi Penyusunan Service Catalogue, SLA dan OLA, disertai dengan praktik/simulasi/demonstrasi penggunaan peralatan teknis dapat menggunakan mekanisme diskusi pada ruang terpisah (*breakout room*), dan/atau **team teaching** dan/atau **pengajar didampingi oleh asisten pengajar** untuk menunjang pencapaian tujuan pembelajaran. Jumlah asisten dapat disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran, dengan ketentuan maksimal 5 orang asisten untuk 30 orang peserta.

BENTUK EVALUASI

EVALUASI LEVEL 1

Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Tatap Muka, dan Evaluasi Pengajar/Narasumber secara tertulis/*online*.

EVALUASI LEVEL 2

Pelatihan ini bersifat kelulusan dengan komponen penilaian meliputi: Nilai Kehadiran, Nilai Aktivitas/Penyelesaian Tugas, dan Nilai Penyelesaian *Action Learning*

$$\begin{aligned}
 NA &= [(a \times \Sigma NT) + (b \times \textit{Action Learning})] \\
 &= [(40 \% \times \Sigma NT) + (60 \% \times \textit{Action Learning})]
 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = bobot nilai tertimbang

b = bobot nilai *action learning*, dengan kriteria dan prosentase:

1. Identifikasi *event/incident/problem* yang menjadi subyek ITSM (30%)
2. Kesesuaian model integrasi ITSM yang disusun dengan tujuan organisasi dan ekspektasi *stakeholder* (40%)
3. Kelengkapan dan kesesuaian linimasa integrasi ITSM (30%)

Penilaian *action learning* merupakan bagian dari pencapaian *learning output* berupa penyusunan laporan dan/atau paparan yang berupa konsep/model integrasi ITSM atas sistem yang ada. Laporan/Paparan tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu:

1) Pendahuluan:

- a. Sistem/prosedur penanganan *event/incident/problem* yang saat ini dilaksanakan;
- b. Latar belakang *event/incident/problem*;
- c. Urgensi perlunya ITSM untuk *event/incident/problem*;

2) Isi:

- a. Identifikasi *stakeholders* atas *event/incident/problem*;
- b. Identifikasi *gap* atas resolusi *event/incident/problem*;
- c. Model ITSM yang diusulkan (apabila berbeda dengan model yang ada *existing*);
- d. Metode *change management*, edukasi dan integrasi ITSM;
- e. Dokumen dan/atau *resources* yang dibutuhkan guna mengimplementasikan ITSM;
- f. Contoh-contoh dokumen ITSM yang diperlukan; dan
- g. Linimasa integrasi ITSM dan *feedback loop model*.

3) Saran dan Kesimpulan

- a. Dukungan *stakeholder* yang dibutuhkan;
- b. Tantangan dan mitigasi atas risiko yang mungkin timbul;
- c. Kesimpulan

Pengumpulan hasil *action learning* adalah 5 hari kerja setelah sesi pembelajaran terstruktur (*classroom session*) selesai.

EVALUASI LEVEL 3

-

EVALUASI LEVEL 4

-

FASILITAS

1. Protokol Kesehatan: ya;

Sesuai dengan Surat Edaran Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor SE-2/PP/2022 tentang Pedoman Pembelajaran Klasikal selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat pada masa Pandemi COVID-19 di lingkungan BPPK, pelatihan ini akan dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan dan keselamatan dalam bekerja yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan. Panitia memastikan ketersediaan wastafel, *hand sanitizer*, dan sarana sterilisasi lain yang dibutuhkan untuk seluruh peserta, narasumber, dan panitia.

2. Konsumsi: ya;

Konsumsi akan disajikan secara individual dalam kotak/*box* atau sesuai dengan hasil kesepakatan pada rapat persiapan.

3. Materi Pembelajaran/Bahan Ajar: ya (*softcopy*);

Materi pembelajaran/bahan ajar akan diberikan kepada peserta dalam bentuk *softcopy* sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

4. Rencana *Rundown* Kegiatan: terlampir;

Rencana *rundown* dan skenario pembelajaran terlampir.

5. *Layout* kelas (atau *virtual room*): *round table/island style* (klasikal) atau *breakout room* (*virtual room*);

Untuk penyelenggaraan pelatihan secara luring (klasikal) di lingkungan Pusdiklat Keuangan umum, ruang kelas diisi maksimal oleh 30 orang peserta atau sesuai dengan kesepakatan pada saat rapat persiapan.

Layout ruang kelas direkomendasikan menggunakan penataan *round table/island style* dengan memperhatikan penempatan peserta sesuai kelompoknya. Penataan *layout* ruang kelas diatur dan ditata sedemikian rupa dengan memperhatikan jarak antar peserta sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku dan/atau kesepakatan pada saat rapat persiapan.

6. Akomodasi (Asrama, Laundry, dan lain-lain): tentative (sesuai dengan hasil kesepakatan pada rapat persiapan pembelajaran);

Apabila diperlukan, peserta pelatihan ini dapat diinapkan pada asrama Pusdiklat Keuangan Umum dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan ketersediaan asrama pada saat pelaksanaan pelatihan. Detail kebutuhan terkait dengan akomodasi akan disepakati pada saat rapat persiapan.

7. Kebutuhan lain: tentative;

Kebutuhan lain untuk menunjang tercapainya tujuan pembelajaran (misalkan: penggunaan laboratorium komputer, kebutuhan ATK peserta, souvenir untuk

quiz, kebutuhan perangkat tertentu selama pembelajaran dan lain-lain) mengikuti hasil kesepakatan pada saat rapat persiapan.

LAIN-LAIN

1. Skenario Pembelajaran Pelatihan

- a. Dalam melaksanakan Pelatihan, skenario pada pembelajaran ini dapat mengacu tapi tidak terbatas pada:
- 1) *Self-Study*: Pembelajaran mandiri secara terprogram dengan memanfaatkan bahan pembelajaran pada LMS yang dapat dipelajari *berulang* dengan membaca bahan ajar dan referensi lainnya, menonton video, mendengarkan *podcast*;
 - 2) *Virtual Classroom*: Pembelajaran Peserta di kelas virtual, baik secara individu atau kelompok pada LMS pembelajaran atau koneksi internet dengan menggunakan teknologi komunikasi melalui *Video conference*, *Audio conference*, dan/atau *chatting*;
 - 3) *Content Development*: Pembelajaran Peserta dengan melakukan pengembangan atau pengayaan materi belajar baik secara individu atau kelompok pada LMS pembelajaran atau koneksi internet dengan menggunakan teknologi komunikasi melalui membaca referensi/artikel/berita lainnya, menonton video berita, dan/atau mendengarkan radio;
 - 4) *Group Discussion*: Pembelajaran pendalaman materi secara terbimbing pada LMS pembelajaran atau koneksi internet dengan menggunakan teknologi komunikasi melalui, (*video conference*, *audio conference*, *chatting*, dan lain-lain);
 - 5) *Learning Journal Report*: Pembelajaran reflektif Peserta yang dituangkan dalam Learning Journal disampaikan melalui LMS, email, atau media pengiriman lainnya;
 - 6) *Learning Feedback*: Penilaian dan umpan balik dari Pengampu Materi (fasilitator) terhadap tugas-tugas Peserta pada LMS atau koneksi internet dengan menggunakan teknologi komunikasi melalui *podcast*, *email*, *chat*, dan lain-lain; (sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 23/K.1/HKM.02.3/2020 Tentang Panduan Teknis Penyusunan Perencanaan Pelatihan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Penyusunan Skenario Pembelajaran, Serta Kehadiran Dan Partisipasi Dalam Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- b. Rincian Skenario Pembelajaran merupakan dokumen dinamis yang digunakan sebagai acuan Pusklat/BDK untuk mengelola proses pembelajaran di kelas.
- c. Skenario Pembelajaran dapat mengacu pada konsep lampiran dari KAP ini dan dapat disesuaikan berdasarkan kesepakatan antara pengajar dan penyelenggara dan ditetapkan pada rapat persiapan pelatihan. Apabila disepakati terdapat perubahan, pembaruan Skenario Pembelajaran disahkan dan ditetapkan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan atau Kepala Balai Diklat Keuangan untuk penyelenggaraan pelatihan di daerah.

2. Pembelajaran Terintegrasi di Tempat Kerja (*Action Learning*)

Pelaksanaan *Action Learning* ini dilakukan di luar jam pelatihan terstruktur/Pelatihan. Setelah mendapatkan pembelajaran terstruktur pada saat pelatihan, peserta diberikan waktu selama **5 hari kerja** untuk

mengimplementasikan hasil dari pembelajaran di unit asal peserta dengan kegiatan sebagai berikut:

a. Pada sesi *action learning* ini, peserta diminta untuk menyusun konsep/model integrasi ITSM atas sistem yang ada, yang minimal terdiri dari:

1) Pendahuluan:

- a) Sistem/prosedur penanganan *event/incident/problem* yang saat ini dilaksanakan;
- b) Latar belakang *event/incident/problem*;
- c) Urgensi perlunya ITSM untuk *event/incident/problem*;

2) Isi:

- a) Identifikasi *stakeholders* atas *event/incident/problem*;
- b) Identifikasi *gap* atas resolusi *event/incident/problem*;
- c) Model ITSM yang diusulkan (apabila berbeda dengan model yang ada *existing*);
- d) Metode *change management*, edukasi dan integrasi ITSM;
- e) Dokumen dan/atau *resources* yang dibutuhkan guna mengimplementasikan ITSM;
- f) Contoh-contoh dokumen ITSM yang diperlukan; dan
- g) Linimasa integrasi ITSM dan *feedback loop model*.

3) Saran dan Kesimpulan

- a) Dukungan *stakeholder* yang dibutuhkan;
- b) Tantangan dan mitigasi atas risiko yang mungkin timbul;
- c) Kesimpulan

b. Adapun pembelajaran di tempat kerja ini menggunakan metode pembelajaran sebagai berikut:

Mentoring

1) Peserta wajib berdiskusi dengan *business leaders* atau atasan langsung atau pejabat lain di unit asal peserta yang ditunjuk sebagai *mentor* untuk:

- a) Menentukan kesesuaian latar belakang implementasi ITSM (identifikasi *event/incident/problem* yang menjadi subjek ITSM);
- b) Menentukan kesesuaian *stakeholder*, *sistem* dan prosedur ITSM yang berlaku;
- c) Menentukan *gap* antara ITSM yang baru dengan *legacy system*;
- d) Menentukan kesesuaian model, edukasi, integrasi ITSM dan kebutuhan *resources*; dan
- e) Menentukan kesesuaian linimasa integrasi ITSM dan *feedback loop model*.

Coaching

1) Selama proses implementasi hasil pembelajaran di tempat kerja, peserta dapat berkonsultasi dengan *coach* yang merupakan pengajar/narasumber/pihak yang ditunjuk oleh Pusdiklat Keuangan Umum.

2) Mekanisme konsultasi sesuai kesepakatan antara panitia penyelenggara, peserta, dan *coach*.

c. Proses *mentoring* dan *coaching* didokumentasikan dalam *Form Monitoring* terlampir yang wajib dilengkapi, baik oleh peserta maupun oleh mentor.

d. Sesi Tatap Muka Virtual pada saat *action learning* dilaksanakan secara mandiri oleh setiap kelompok dengan berkoordinasi terlebih dahulu dengan panitia dan/atau *mentor* dan/atau *coach*;

e. Adapun rekomendasi pembagian sesi *coaching/mentoring* pada saat *action learning*, adalah sebagai berikut:

Hari AL	Kegiatan	JP
---------	----------	----

I	Async-Collab	2
II	<i>Coaching/ Mentoring</i> (TMV)	2
III	Async-Collab	2
IV	<i>Coaching/ Mentoring</i> (TMV)	2
V	Async-Collab*	2

Catatan: * pengumpulan paparan/laporan dan/atau *output action learning*

- f. Setiap kelompok dan/atau peserta dijadwalkan melakukan tatap muka virtual untuk mentoring dan/atau *coaching* selama 4 JP selama proses *action learning*. Penjadwalan tersebut bersifat fleksibel dan dapat dikoordinasikan antara peserta, *coach*, mentor, dan/atau panitia serta pihak-pihak terkait;
- g. Apabila peserta membutuhkan waktu tambahan untuk *mentoring* dan/atau *coaching*, dapat dikoordinasikan lebih lanjut dengan panitia setelah mendapatkan persetujuan penjadwalan dengan mentor dan/atau *coach*;
- h. Setiap sesi mentoring dan/atau *coaching* tersebut wajib dilaksanakan sebagai didokumentasikan sebagai sarana memantau *progress* pelaksanaan proyek serta merupakan bagian dari proses pembelajaran dan mekanisme retensi pengetahuan;
- i. Maksimal hari **V** (pukul 15.00 WIB) dari sesi Pembelajaran di tempat kerja (*action learning*), peserta **wajib mengumpulkan output penugasan dalam bentuk laporan dan/atau paparan secara berkelompok** kepada panitia penyelenggara. *Output* tersebut kemudian akan disampaikan oleh panitia penyelenggara kepada:
 - pengajar/narasumber/pihak yang dianggap berkompeten memberikan *feedback* dan penilaian; dan/atau
 - *stakeholder* atau unit pengirim peserta untuk mendapatkan *feedback*.

Keterangan

Pelatihan IT *Service Management* (ITIL v.4) ini merupakan program pembelajaran baru di tahun 2022. Program pembelajaran ini merupakan hasil AKP Strategis dari Direktorat TIK, DJP, Kementerian Keuangan. Adapun desain pembelajaran dan materi telah dibahas pada rapat lanjutan Penyusunan Desain Pembelajaran PJJ IT *Service Management* (ITIL v.4) tanggal 15 Juni 2022 berdasarkan UND-429/PP.7/2022, dan UND-430/PP.7/2022 hal Rapat Lanjutan Penyusunan Desain Pembelajaran PJJ IT *Service Management* (ITIL v.4). Rapat tersebut dihadiri oleh Pejabat/Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Setditjen, KITSDA, dan Dit. TIK), Widyaiswara pengelola program (Bapak Nur Mokhlas I.S.), serta perwakilan Bidang/Bagian di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum. Adapun finalisasi desain pembelajaran dilakukan setelah melakukan koordinasi lebih lanjut dengan SME, *stakeholder* dan Widyaiswara pengelola program terkait. (CG).

Jakarta, 16 Juni 2022
Kepala Pusat Pendidikan dan
Pelatihan Keuangan Umum



Ditandatangani secara elektronik
Heni Kartikawati