

KERANGKA ACUAN PROGRAM

NAMA PROGRAM									
PELATIHAN TEKNIS MANAJEMEN PELAYANAN (REVISI III)									
TUJUAN PROGRAM									
<p>Program pelatihan dimaksudkan untuk mendidik dan melatih pegawai pada rumpun jabatan bidang pelayanan, diklat ini merupakan diklat tingkat lanjutan yang diperuntukkan bagi Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak. Adapun rincian kompetensi yang dibutuhkan bagi Kepala Seksi Pelayanan adalah sebagai berikut:</p>									
DESKRIPSI PROGRAM	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 40%;">DAFTAR KOMPETENSI</th> <th>ALASAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>mampu menerapkan peraturan yang spesifik (KUP, PPh, PPN) dan prosedur kerja terkait tugas dan fungsi sebagai kepala seksi pengawasan pelayanan</td> <td>Karena seksi pelayanan bertugas melayani wajib pajak, maka kepala seksi pelayanan harus mampu menerapkan peraturan dengan baik. Untuk itu, kepala seksi pelayanan harus mampu memahami secara baik KUP, PPh, PPN dan peraturan prosedur kerja yang lain sehingga dapat melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat.</td> </tr> <tr> <td>Mampu melakukan komunikasi yang baik</td> <td>Karena seksi pelayanan banyak berinteraksi dengan Wajib Pajak terkait pelayanan di TPT, maka Kepala Seksi Pelayanan harus mampu berkomunikasi dengan stafnya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.</td> </tr> <tr> <td>Mampu melakukan coaching, mentoring, dan conselling.</td> <td>Karena di dalam tugasnya adalah melakukan pelayanan kepada wajib pajak dan melakukan coaching dan mentoring kepada staf yang menjadi rentang kendalinya dalam melaksanakan tugasnya sebagai kasi waskon Seorang Kepala Seksi Pelayanan harus mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam pekerjaan, menjadi pemimpin yang efektif, dan mampu memberi solusi kepada stafnya</td> </tr> </tbody> </table>	DAFTAR KOMPETENSI	ALASAN	mampu menerapkan peraturan yang spesifik (KUP, PPh, PPN) dan prosedur kerja terkait tugas dan fungsi sebagai kepala seksi pengawasan pelayanan	Karena seksi pelayanan bertugas melayani wajib pajak, maka kepala seksi pelayanan harus mampu menerapkan peraturan dengan baik. Untuk itu, kepala seksi pelayanan harus mampu memahami secara baik KUP, PPh, PPN dan peraturan prosedur kerja yang lain sehingga dapat melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat.	Mampu melakukan komunikasi yang baik	Karena seksi pelayanan banyak berinteraksi dengan Wajib Pajak terkait pelayanan di TPT, maka Kepala Seksi Pelayanan harus mampu berkomunikasi dengan stafnya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.	Mampu melakukan coaching, mentoring, dan conselling.	Karena di dalam tugasnya adalah melakukan pelayanan kepada wajib pajak dan melakukan coaching dan mentoring kepada staf yang menjadi rentang kendalinya dalam melaksanakan tugasnya sebagai kasi waskon Seorang Kepala Seksi Pelayanan harus mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam pekerjaan, menjadi pemimpin yang efektif, dan mampu memberi solusi kepada stafnya
	DAFTAR KOMPETENSI	ALASAN							
	mampu menerapkan peraturan yang spesifik (KUP, PPh, PPN) dan prosedur kerja terkait tugas dan fungsi sebagai kepala seksi pengawasan pelayanan	Karena seksi pelayanan bertugas melayani wajib pajak, maka kepala seksi pelayanan harus mampu menerapkan peraturan dengan baik. Untuk itu, kepala seksi pelayanan harus mampu memahami secara baik KUP, PPh, PPN dan peraturan prosedur kerja yang lain sehingga dapat melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat.							
	Mampu melakukan komunikasi yang baik	Karena seksi pelayanan banyak berinteraksi dengan Wajib Pajak terkait pelayanan di TPT, maka Kepala Seksi Pelayanan harus mampu berkomunikasi dengan stafnya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.							
Mampu melakukan coaching, mentoring, dan conselling.	Karena di dalam tugasnya adalah melakukan pelayanan kepada wajib pajak dan melakukan coaching dan mentoring kepada staf yang menjadi rentang kendalinya dalam melaksanakan tugasnya sebagai kasi waskon Seorang Kepala Seksi Pelayanan harus mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam pekerjaan, menjadi pemimpin yang efektif, dan mampu memberi solusi kepada stafnya								

Mampu menggunakan aplikasi perpajakan dengan benar karena pelayanan dan informasi banyak menggunakan aplikasi.	Dikarenakan pekerjaan sehari-hari Kepala Seksi Pelayanan tidak terlepas dari aplikasi perpajakan, maka seorang Kepala Seksi Pelayanan harus cakap dalam mengoperasikan aplikasi yang ada sehingga layanan menjadi cepat dan tidak terhambat.
Mampu melakukan manajemen risiko	Seorang Kepala seksi Pelayanan harus menyadari potensi risiko yang ada dalam pekerjaannya. Dengan memahami potensi risiko, seorang Kepala Seksi Pelayanan akan dapat melakukan mitigasi risiko dan mampu mencegah kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan negara.
KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI	
<p>Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-233/PJ/2011 tanggal 26 September 2011 tentang cetak biru Manajemen Sumber Daya Manusia Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2011-2018, salah satu Sasaran Strategis yang ingin dicapai adalah terciptanya pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi, tingkat kepuasan dan integritas yang tinggi, budaya yang kuat, serta tingkat kinerja yang prima dalam berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 274/PJ/2013 tanggal 24 April 2013 tentang Kamus Kompetensi Teknis Rumpun Jabatan Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, persyaratan kompetensi teknis yang harus dimiliki oleh pejabat Bidang Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugasnya terdiri dari dua unsur pembentuk, yaitu pengetahuan dan keterampilan teknis yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.</p> <p>Guna mewujudkan terciptanya sasaran strategis dan dimensi kemampuan pegawai Direktorat Jenderal Pajak tersebut, maka Pusdiklat Pajak BPPK bersama Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat DJP serta Direktorat KITSDA DJP, menyusun Diklat Teknis Substantif Spesialissi (DTSS) Manajemen Pelayanan.</p>	
SASARAN (TARGET LEARNERS)	
Kepala Seksi Pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak, Direktorat Jenderal Pajak.	
MODEL PEMBELAJARAN	
<input checked="" type="checkbox"/> TATAP MUKA (TM)	

- NON TATAP MUKA (NTM)
 - e-Learning*
 - Bimbingan di tempat Kerja
 - Pelatihan Jarak Jauh
 - Magang
 - Pertukaran PNS dengan Pegawai swasta
 -

STANDAR KOMPETENSI

1. Mempraktikkan kemampuan komunikasi pelayanan dengan baik;;
2. Menerapkan prosedur kerja dan standar pelayanan dengan baik;
3. Menerapkan manajemen informasi dan risiko pelayanan dengan tepat;
4. Menunjukkan Sikap Dalam Pembentukan Karakter dengan baik.

KOMPETENSI DASAR

1. mempraktikkan kemampuan komunikasi pelayanan dengan baik;
 - 1.1 mempraktikkan keterampilan komunikasi dengan baik;
 - 1.2 menerapkan pelayanan publik dengan baik;
 - 1.3 melaksanakan *monitoring* dan evaluasi dengan baik;
 - 1.4 menerapkan *public speaking* dengan baik;
 - 1.5 melaksanakan *coaching* dan *mentoring* dengan tepat.
2. menerapkan prosedur kerja dan standar pelayanan dengan baik;
 - 2.1 menerapkan proses bisnis yang berhubungan dengan pelayanan wajib pajak dengan baik;
 - 2.2 menguasai wilayah/geografis dengan tepat;
 - 2.3 menerapkan proses bisnis terhadap wajib pajak dan sektor usaha dengan baik;
 - 2.4 menganalisis data dengan tepat;
 - 2.5 menerapkan manajemen data dan dokumen dengan tepat.
3. menerapkan manajemen informasi dan risiko pelayanan dengan tepat:
 - 3.1 mempraktikkan aplikasi Sistem Informasi DJP dengan tepat;

- 3.2 menerapkan manajemen risiko dengan tepat.
4. menunjukkan sikap dalam pembentukan karakter dengan baik ;
- 4.1 memperlihatkan kepribadian disiplin, tanggap, tegas dan cekatan dengan baik;
- 4.2 menunjukkan motivasi dan kepribadian dengan baik;
- 4.3 menunjukkan jasmani yang tegap dan tangkas serta sikap mental yang disiplin, bertanggungjawab, memiliki jiwa korsa, mampu berkonsentrasi serta mampu mengendalikan diri dengan baik melalui praktik peraturan baris-berbaris;
- 4.4 mempraktikkan peraturan umum dinas dalam dengan benar; menunjukkan jasmani yang bugar.

LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen /Urutan
			TM	NTM	TOTAL	
1	Mata Pelajaran Pokok	Teknik Komunikasi Pelayanan	10	-	10	1
		Ketentuan, Prosedur dan Kelengkapan Dokumen Pelayanan (<i>Team Teaching</i>)	18	-	18	2
		Manajemen Informasi dan Risiko Pelayanan	8	-	8	3
2	Mata Pelajaran Penunjang	Pembentukan Karakter	5	-	5	4
3	Ceramah	Ceramah I Tema: Kebijakan Atau Peraturan Terkini Direktorat Teknis (Dit. P2 HUMAS)	2	-	2	5
		Ceramah II <i>Sharing Knowledge Success Story</i>	2	-	2	6
4	PKL		-	-	-	-
5	Outbound		-	-	-	-
6	MFD		-	-	-	-

7	Pengarahan Program		-	-	-	-
8	Action Learning		-	-	-	-
TOTAL JP			45			
Pre-Test			45 Menit (1 JP)			
Post-Test			45 Menit (1 JP)			
DILAKSANAKAN DALAM			5 hari			
<p>Mata Pelajaran Pokok perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mata Pelajaran Ketentuan, Prosedur dan Kelengkapan Dokumen Pelayanan (<i>Team Teaching</i>) disampaikan oleh Widyaiswara bersama Direktorat P2 Humas sebanyak 5 JP dan dua orang widyaiswara sebanyak 13 JP yang akan membahas permasalahan/kasus-kasus terkait Pelayanan Perpajakan. Dalam Mata Pelajaran ini pula, Peserta melakukan Observasi Lapangan dan Presentasi sebanyak 5 JP. Tujuan observasi lapangan yang dikenal dengan PKL/Studi Lapangan/Kunjungan Lapangan bertujuan agar peserta mampu menerapkan materi pembelajaran dengan pelayanan di unit kerjanya. Peserta melakukan pengamatan dan evaluasi yang dituangkan dalam lembar kerja pengamatan untuk dilaporkan dan dipresentasikan di kelas. Sedangkan objek/lokasi pengamatan adalah Kantor Perbankan atau Kantor milik BUMN yang memiliki unit layanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Peserta seolah-olah berlaku sebagai seorang penilai/evaluator untuk perbaikan unit kerja yang sedang diamati. 2. Mata Pelajaran Manajemen Informasi dan Risiko Pelayanan dibagi menjadi 5 JP untuk Manajemen Informasi (Pengajar: Direktorat TIP) dan 3 JP Manajemen Risiko (Pengajar: Widyaiswara). 3. Ceramah disampaikan oleh Pejabat/Pegawai yang ditunjuk oleh Direktorat P2Humas. 						

JENIS DAN JENJANG PROGRAM

Pelatihan Teknis Lanjutan

PERSYARATAN PESERTA

Administrasi

1. Pegawai DJP yang sedang bertugas sebagai Kepala Seksi Pelayanan;
2. Ditugaskan oleh Sekretariat DJP;
3. Sehat Jasmani dan Rohani.

Kompetensi

-

Lain-lain

1. Membawa pakaian olah raga untuk kegiatan pembentukan karakter;
2. Membawa dasi bagi pria;
3. Membawa laptop.

KUALIFIKASI PENGAJAR

Fasilitator/instruktur diklat terdiri dari para pengajar/Widyaiswara Pusdiklat Pajak dan atau Balai Diklat Keuangan BPPK, para pegawai yang berasal dari berbagai unit kerja pada Kementerian Keuangan, serta instruktur dari TNI/POLRI, yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

Umum

1. mempunyai pengalaman mengajar; dan
2. mendapat persetujuan mengajar Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pajak atau Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak/Kementerian Keuangan.

Khusus

1. menguasai materi yang akan diajarkan/memiliki keahlian tertentu khususnya dalam mata pelajaran yang akan diberikan; dan
2. mempunyai kemampuan dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada peserta atau telah mengikuti *Training of Trainers*.
3. Berpenampilan baik dan rapi.

BENTUK EVALUASI**EVALUASI LEVEL 1**

1. Evaluasi Pengajar (ada/~~tidak~~).
Catatan: evaluasi pengajar oleh peserta.
2. Evaluasi Penyelenggaraan (ada/~~tidak~~).
Catatan: evaluasi penyelenggaraan oleh peserta.

EVALUASI LEVEL 2

Pelaksanaan ujian pre post test bertujuan untuk menilai pemahaman peserta mengenai materi yang diberikan dalam pelatihan. Ujian diselenggarakan dalam bentuk pre-test (pada awal pelatihan) serta post-test di akhir pelatihan. Pre-test dan post-test ini dimaksudkan untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta terhadap materi pelatihan. Mata pelajaran yang diujikan dalam pre-test dan post-test ini adalah sebagai berikut. Materi Ujian pre post test terdiri dari materi yang ada pada mata pelajaran:

- ❖ Teknik Komunikasi Pelayanan
- ❖ Ketentuan, Prosedur dan Kelengkapan Dokumen Pelayanan
- ❖ Manajemen Informasi dan Risiko Pelayanan

Sertifikat

Peserta diklat akan diberikan sertifikat **Telah Mengikuti** Pelatihan Teknis Manajemen Pelayanan sesuai ketentuan.

EVALUASI LEVEL 3

Evaluasi Pasca Pembelajaran dapat dilakukan dengan melalui kuesioner terhadap implementasi hasil pembelajaran

EVALUASI LEVEL 4

Evaluasi Level 4 dapat dilakukan dengan melakukan penyusunan laporan *action plan* yang telah direncanakan dalam pelatihan.

FASILITAS

Akomodasi: Asrama, Konsumsi dan *Loundry*

Pendamping Observasi Lapangan; Flipchart; LCD Proyektor; Komputer/Laptop; Spidol; Post-it dan Tack-it; Kertas flipcharts; Microphone; ATK peserta; Printer dan Tinta; Modul dan bahan ajar lainnya.

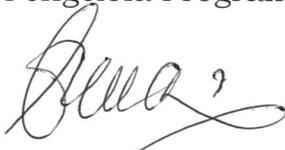
**Lembar Pengesahan Kerangka Acuan Program
Pelatihan Teknis Manajemen Pelayanan (Revisi III)**

Tim Penyusun :

No.	Nama Pengelola Program Pelatihan	Instansi	Struktur Tim Pengelola Program Pelatihan
1	Muh. Taufiq Budiarto	Pusdiklat Pajak BPPK	Ketua
2	Ilhamsyah	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
3	Rinaningsih	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
4	Taufik Kurachman	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
5	Bangkit Cahyono	Pusdiklat Pajak BPPK	Anggota
6	Anita Widiati	Direktorat P2Humas DJP	Anggota
7	Mona Junita Nasution	Direktorat P2Humas DJP	Anggota
8	Tirta	Direktorat P2Humas DJP	Anggota
9	Mokh. Solikhun	Direktorat P2Humas DJP	Anggota

Keterangan	
Disusun Oleh	Tim Pengelola Program DTSS Manajemen Pelayanan
Tanggal	31 Desember 2012
Revisi I	10 Februari 2016 Hasil Rapat Pengembangan Kurikulum DTSS Manajemen Pelayanan Tahun Anggaran 2016
Revisi II	8 Juni 2017 Hasil Rapat Pengembangan Kurikulum DTSS Manajemen Pelayanan Tahun Anggaran 2017.
Revisi III	6 Maret 2019 Hasil Rapat Review Kurikulum Pelatihan Teknis Manajemen Pelayanan Tahun Anggaran 2019.

Ketua Pengelola Program



Muhammad Taufiq Budiarto
NIP 19710210 199012 1 001

Jakarta, 9 Mei 2019

Kepala Pusdiklat,



Hario Damar
NIP 19620629 198302 1 002