



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN DAN
MANAJERIAL

GEDUNG SOEGITO SASTROMIDJOJO LANTAI 2; JALAN PURNAWARMAN NOMOR 99, KEBAYORAN BARU, JAKARTA
SELATAN 12110 TELEPON (021) 7244490 EKSTERNAL 8101, 8108, 8111; LAMAN www.bppk.kemenkeu.go.id

KERANGKA ACUAN PROGRAM

NAMA PROGRAM	
PELATIHAN JARAK JAUH EXCELLENT FRONTLINERS	
DESKRIPSI PROGRAM	TUJUAN PROGRAM
	Pelatihan Jarak Jauh Excellent Frontliners dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap para pegawai Kementerian Keuangan yang tugas fungsinya berada di garis terdepan organisasi dan secara langsung berhubungan dengan pihak luar dalam memberikan pelayanan prima terkait kehumasan, layanan informasi dan pengaduan, layanan administratif, dan penerimaan tamu di <i>frontliners</i> . Pelatihan ini adalah pelatihan yang diselenggarakan dengan teknis pembelajaran secara tatap muka virtual dan <i>asynchronous</i> yang diharapkan meningkatkan kinerja pelayanan dengan menjelaskan dasar <i>service excellence</i> , konsep pengenalan diri, menumbuhkan motivasi dan rasa percaya diri serta dapat menerapkan komunikasi efektif sehingga tercipta penguatan hubungan dengan <i>stakeholder</i> .
	KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI
	Terwujudnya petugas frontliner yang meningkat kompetensi pelayanannya sesuai harapan pemangku kepentingan.
	SASARAN (<i>TARGET LEARNERS</i>)
Pegawai/pelaksana di lingkungan Kementerian Keuangan dan/atau Kementerian/Lembaga/Instansi/Daerah yang melaksanakan pelayanan <i>frontliner</i> .	
MODEL PEMBELAJARAN	
<input type="checkbox"/> TATAP MUKA (TM)	
<input checked="" type="checkbox"/> NON TATAP MUKA (NTM)	
<input type="checkbox"/> <i>e-learning</i>	
<input checked="" type="checkbox"/> Pelatihan Jarak Jauh	
<input type="checkbox"/> <i>Coaching</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Community of Practice</i>	
STANDAR KOMPETENSI	
Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan mampu:	
1. menerapkan <i>service excellence</i> yang berfokus pada kualitas layanan terhadap <i>stakeholder</i> ;	
2. melakukan teknik pengenalan diri (<i>intrapersonal</i>);	
3. melakukan komunikasi efektif dalam mengelola hubungan dengan <i>stakeholder</i> ;	
4. menerapkan layanan terbaik bagi <i>stakeholder</i> pada era digital.	

KOMPETENSI DASAR

1. Menerapkan *service excellence* yang berfokus pada kualitas layanan terhadap *stakeholder*;
 - a. menggali karakteristik *stakeholder* yang di unit kerja;
 - b. mensimulasikan cara memenuhi kebutuhan *stakeholder* yang mencerminkan *service excellence*.
2. Melakukan teknik pengenalan diri (*intrapersonal*);
 - a. mengidentifikasi tipe *personality* berdasarkan konsep yang ada;
 - b. melakukan teknik pengenalan diri sendiri dan orang lain.
3. Melakukan komunikasi efektif dalam mengelola hubungan dengan *stakeholder*;
 - a. menerangkan motivasi dan rasa percaya diri;
 - b. melakukan cara mendengarkan, menghargai kebutuhan *stakeholder* dan memberikan saran, umpan balik dari *stakeholder* (*active listening*);
 - c. menerapkan cara merespon secara cepat sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Menerapkan layanan terbaik bagi *stakeholder* pada era digital;
 - a. memahami tantangan perkembangan komunikasi pada yang semakin berkembang;
 - b. menentukan cara mengatasi kendala dalam komunikasi pada era digital;
 - c. menjabarkan cara meningkatkan kemampuan komunikasi dengan media yang tersedia.

LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen/ Urutan
			TM	NTM	TOTAL	
1.	Mata Pelajaran Pokok	<i>Quality and Stakeholder Focus</i>	-	2	2	
		Penguasaan Diri Sendiri (<i>Intrapersonal</i>)	-	5	5	
		Motivasi, Kepercayaan Diri, dan <i>Interpersonal Relationship</i>	-	3	3	
		Komunikasi di Era Digital	-	2	2	
		Minilab (<i>Role Play</i>)	-	6	6	
2.	Mata Pelajaran Penunjang	<i>Sharing Session</i>	-	2	2	
3.	Ceramah	-				
4.	PKL	-				
5.	Outbond	-				
6.	MFD	-				
7.	Pengarahan Program	-				
8.	<i>Action Learning</i>	-				
TOTAL JP					20	
LAMA WAKTU UJIAN Ujian Non Kelulusan					-	
DILAKSANAKAN DALAM					3 hari	

JENIS DAN JENJANG PROGRAM

Pelatihan Jarak Jauh Excellent Frontliner ini merupakan jenis pembelajaran non klasikal dan merupakan program berjenjang lanjutan.

PERSYARATAN PESERTA

1. Persyaratan Administrasi
 - a. Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan dan/atau Kementerian Lembaga/Instansi/Daerah;
 - b. Pangkat/Golongan minimal Pengatur Muda (II/a);
 - c. Ditunjuk atau ditugaskan oleh pimpinan unit (minimal setingkat Eselon II) yang bersangkutan.

2. Persyaratan Kompetensi
 - a. Telah mengikuti E-learning Excellent Frontliners.
 - b. Diutamakan bertugas sebagai staf pelayanan di frontliners, staf kepala kantor, resepsionis, maupun di bidang layanan informasi atau kehumasan.
3. Lain-lain
Peserta diharapkan menggunakan laptop/tablet/gawai dan koneksi internet yang memadai untuk mengikuti proses pembelajaran.

KUALIFIKASI PENGAJAR

1. Kualifikasi Umum
 - a. Widyaiswara atau Praktisi di bidangnya;
 - b. Mempunyai pengalaman mengajar;
 - c. Ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan dan Manajerial.
2. Kualifikasi Khusus
 - a. Menguasai materi mengenai pelayanan prima secara konsep maupun praktik;
 - b. Memiliki keahlian tertentu khususnya dalam mata pelajaran yang akan diberikan.

BENTUK EVALUASI

EVALUASI LEVEL 1

1. Evaluasi penyelenggaraan sebagaimana ketentuan BPPK.
2. Evaluasi pengajar sebagaimana ketentuan BPPK.

EVALUASI LEVEL 2

1. Penugasan/praktik
2. Peserta yang memiliki tingkat kehadiran minimal 80% per mata pelatihan dan menyelesaikan penugasan mendapatkan Sertifikat Telah Mengikuti Pelatihan

EVALUASI LEVEL 3

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Alumni mampu menerapkan service excellence yang berfokus pada kualitas layanan terhadap stakeholder 2. Alumni mampu melakukan teknik pengenalan diri. 3. Alumni mampu melakukan komunikasi efektif dalam mengelola hubungan dengan stakeholder. 4. Alumni mampu menerapkan layanan terbaik bagi <i>stakeholder</i> pada era digital | <ul style="list-style-type: none"> - Kuesioner 360° (atas populasi seluruh peserta diklat yang diukur) - Wawancara (sampel) |
|---|---|

EVALUASI LEVEL 4

-

FASILITAS DAN INFORMASI LAIN-LAIN

FASILITAS

1. *Online materials*;
2. Petunjuk Pelaksanaan Teknis;
3. *E-Certificate*.

INFORMASI LAIN-LAIN

1. Dalam melaksanakan program pembelajaran, bentuk pembelajaran ini akan menggunakan pendekatan PJJ dengan komposisi mata pelajaran sebagai berikut:

No.	Mata Pelajaran	Jam Pelajaran									
		Peserta					Pengajar				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
a.	<i>Quality and Stakeholder Focus</i>	2	-	-	-	2	2	-	-	-	2
b.	Penguasaan Diri Sendiri (Intrapersonal)	2	-	1	2	5	2	-	1	-	3
c.	Motivasi, Kepercayaan Diri, dan <i>Interpersonal Relationship</i>	3	-	-	-	3	3	-	-	-	3

d.	Komunikasi di Era Digital	2	-	-	-	2	2	-	-	-	2
e.	Minilab (Role Play)	3	-	1	2	6	3	-	1	-	4
f.	<i>Sharing Session</i>	2	-	-	-	2	2	-	-	-	2
Total		14	-	2	4	20	14	-	2	-	16

- (1). *Synchronous* Tatap Muka Daring
- (2). *Synchronous* Non Tatap Muka
- (3). *Asynchronous* Fasilitasi
- (4). *Asynchronous* Mandiri
- (5). Total

2. Kelas dibagi menjadi 2 kelas kecil. Satu pengajar mendampingi satu kelas kecil.
3. Mata Pelatihan terdiri dari 5 mata pelatihan pokok dan 1 mata pelatihan penunjang dengan rincian sebagai berikut:

a. **Quality and Stakeholder Focus**

Mata pelatihan ini disampaikan dalam bentuk *recall* materi yang sudah disampaikan di E-learning dan diskusi mengenai profil, kebutuhan dan bagaimana memenuhi kebutuhan stakeholder, dengan mengikuti mata pelatihan ini peserta diharapkan memahami tugas posisinya dalam organisasi dan memahami arti penting perannya bagi organisasi dan bagi kepentingan stakeholder.

b. **Penguasaan Diri Sendiri (Intrapersonal)**

Mata pelatihan ini disampaikan dalam bentuk *recall* materi yang sudah disampaikan di E-learning. Pada mata pelatihan ini dilakukan *sharing* pengalaman dari peserta dalam menangani stakeholder. Selain itu peserta diminta untuk mempraktikkan bagaimana afirmasi positif yang dikemas dalam bentuk video.

c. **Motivasi, Kepercayaan Diri, dan Interpersonal Relationship**

Mata pelatihan ini disampaikan dalam bentuk *recall* materi yang sudah disampaikan di E-learning. Pada mata pelatihan ini peserta mendapatkan gambaran bagaimana cara dalam meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder. Selain itu, diisi dengan diskusi terkait pelayanan yang ideal dan pelayanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memberikan *customers satisfaction*.

d. **Komunikasi di Era Digital**

Mata pelatihan ini disampaikan secara blending antara *recall* materi yang sudah disampaikan di E-learning dengan praktik. Materi dalam mata pelatihan ini meliputi: melihat situasi yang terjadi pada lingkungan organisasi dan kondisi stakeholder yang berubah baik disebabkan perubahan teknologi maupun kondisi lainnya (pandemi), mengatasi kendala yang timbul akibat kondisi tersebut dan bagaimana meningkatkan komunikasi dengan menggunakan media yang ada.

e. **Minilab**

Mata pelatihan ini disampaikan dengan praktik *role play* komprehensif. Bermain peran dari materi yang disampaikan dengan mengambil bentuk pelayanan tertentu di instansi peserta. Peserta dibagi dalam 5 s/d 6 kelompok @ 5 s/d 6 orang, setiap kelompok terdiri dari pasangan 2 orang peserta bergantian memerankan petugas layanan, masing-masing dipandu oleh 1 pengajar. Setiap peserta dalam kelompok membuat skenario *role play* dengan mengambil tema sesuai dengan tugas fungsi di kantor masing-masing. Selanjutnya dalam kelompok tersebut, peserta mencari pasangan yang berperan sebagai pihak tamu/stakeholder yang dilayani. Hasil dari kegiatan *role play* dapat didokumentasikan dalam media video (minimal dengan smartphone berkamera dengan resolusi baik). Hasil *role play* merupakan dasar penilaian (Performance test). Sedapat mungkin peserta membuat skenario yang memungkinkan untuk menerapkan semua teori yang diperoleh dalam mata pelatihan sebelumnya dengan durasi 3-5 menit (ditentukan oleh fasilitator). Minilab dalam bentuk *asynchronous* fasilitasi dibimbing oleh fasilitator melalui Whatsapp grup.

f. **Sharing Session**

Mata pelatihan ini diberikan oleh narasumber yang merupakan pejabat minimal eselon III atau yg lebih tinggi di bidang/bagian yang tugas fungsinya berkaitan dengan pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan atau narasumber lainnya sebagai ahli (*expert*) dalam pelayanan kepada stakeholder.

4. Rencana Jadwal Penyelenggaraan

Hari ke-	Waktu	Mata Pelajaran	JP
I	08.00 - 08.30	Pembukaan dan Pengarahan Program	
	08.30 - 10.00	<i>Quality and Stakeholder Focus</i>	2
	10.00 - 10.15	<i>Coffee Break</i>	
	10.15 - 11.45	Penguasaan Diri Sendiri (Intrapersonal)	2
	11.45 - 13.00	ISHOMA	
	13.00 - 15.15	Penguasaan Diri Sendiri (Intrapersonal) - Asynch Fasilitasi & Mandiri	3
II	08.00 - 10.15	Motivasi, Kepercayaan Diri dan Interpersonal Relationship	3
	10.15 - 10.30	<i>Coffee Break</i>	
	10.30 - 12.00	Komunikasi Digital	2
	12.00 - 13.00	ISHOMA	
	13.00 - 15.15	Minilab	3
III	08.00 - 09.30	Sharing Session	2
	09.30 - 10.15	Minilab	3
	10.15 - 10.30	Break	
	10.30 - 12.00	Minilab	
	12.00 - 12.15	Evaluasi Tatap Muka dan Penutupan	

*Jadwal dapat disesuaikan dengan kondisi saat di kelas atas kesepakatan pengajar, peserta dan penyelenggaraan.

5. Penyelenggara dapat membentuk *Community of Practice* untuk Pelatihan Jarak Jauh ini.
6. Rincian Skenario Pembelajaran merupakan dokumen dinamis yang digunakan sebagai acuan Pusdiklat untuk mengelola proses pembelajaran di kelas.
7. Skenario Pembelajaran dapat mengacu pada konsep lampiran dari KAP ini dan dapat disesuaikan berdasarkan kesepakatan antara pengajar dan penyelenggara. Pembaruan Skenario Pembelajaran disahkan dan ditetapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Pembelajaran Manajerial, Pusdiklat Kepemimpinan dan Manajerial.

Jakarta, 7 Februari 2023

Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan
Kepemimpinan dan Manajerial



Ditandatangani secara elektronik
Wahyu Kusuma Romadhoni