



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

E-LEARNING EXCELLENT FRONTLINERS

DESKRIPSI PROGRAM

TUJUAN PROGRAM

E-learning 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 *frontliners*.

KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI

Terwujudnya petugas *frontliner* yang meningkat kompetensi pelayanannya sesuai harapan pemangku kepentingan.

SASARAN (*TARGET LEARNERS*)

Pegawai/pelaksana di lingkungan Kementerian Keuangan dan/atau Kementerian/Lembaga/Instansi/Daerah yang melaksanakan pelayanan *frontliner*.

MODEL PEMBELAJARAN

- TATAP MUKA (TM)
- NON TATAP MUKA (NTM)
- e-learning*
 - Pelatihan Jarak Jauh
 - Coaching*
 - Community of Practice*

STANDAR KOMPETENSI

Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta diharapkan mampu:

- menjelaskan konsep dasar *service excellence* yang berfokus pada kualitas layanan terhadap *stakeholder*;
- menjelaskan konsep pengenalan diri (*intrapersonal*);
- menerangkan motivasi dan rasa percaya diri;
- menerangkan komunikasi efektif dalam mengelola hubungan dengan *stakeholder*;
- mencontohkan layanan terbaik bagi *stakeholder* pada era digital.

KOMPETENSI DASAR

- Menjelaskan konsep dasar *service excellence* yang berfokus pada kualitas layanan terhadap *stakeholder*;
 - menjelaskan pentingnya peran dan keberadaan *stakeholder* dalam kegiatan organisasi;
 - menjelaskan hubungan yang positif dan konstruktif dengan *stakeholder*;
 - menjelaskan definisi dan arti penting *service excellent* secara spesifik terkait unit kerjanya masing-masing.

2. Menjelaskan konsep pengenalan diri (*intrapersonal*);
 - a. mengkategorikan tipe *personality* berdasarkan konsep yang ada;
 - b. menerangkan teknik pengenalan diri sendiri;
 - c. menjelaskan teknik pengenalan orang lain.
3. Menerangkan motivasi dan rasa percaya diri;
 - a. menerangkan tentang *outfit* dan *grooming*;
 - b. menjelaskan komunikasi visual, vokal, dan verbal;
 - c. menerangkan cara mengatasi gangguan psikologis dalam menghadapi orang lain.
4. Menerangkan komunikasi efektif dalam mengelola hubungan dengan stakeholder;
 - a. menerangkan hubungan yang produktif dengan pemangku kepentingan (stakeholder) melalui pelayanan yang terbaik sesuai dengan ketentuan organisasi;
 - b. menjelaskan cara mendengarkan, menghargai kebutuhan stakeholder dan memberikan saran, umpan balik dari stakeholder (*active listening*);
 - c. menjelaskan cara merespon secara cepat sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - d. mencontohkan penyampaian informasi/pendapat dengan efektif dan menarik.
5. Mencontohkan layanan terbaik bagi stakeholder pada era digital;
 - a. menjelaskan tantangan perkembangan komunikasi pada yang semakin berkembang;
 - b. menerangkan cara mengatasi kendala dalam komunikasi pada era digital;
 - c. menjelaskan 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	a) <i>Quality and Stakeholder Focus</i>	-	3	3	1
		b) Penguasaan Diri Sendiri (Intrapersonal)	-	3	3	2
		c) Motivasi dan Kepercayaan Diri	-	3	3	3
		d) <i>Interpersonal Relationship</i>	-	3	3	4
		e) Komunikasi di Era Digital	-	3	3	5
2.	Mata Pelajaran Penunjang	-				
3.	Ceramah	-				
4.	PKL	-				
5.	Outbond	-				
6.	MFD	-				
7.	Pengarahan Program	-				
8.	<i>Action Learning</i>	-				
TOTAL JP					15	
LAMA WAKTU UJIAN Tes Formatif			15 menit setiap Mata Pelajaran			
DILAKSANAKAN DALAM			5 hari			

JENIS DAN JENJANG PROGRAM

E-learning Excellent Frontliner ini merupakan jenis pembelajaran non klasikal dengan metode pembelajaran *asynchronous* mandiri dan merupakan program berjenjang dasar.

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
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

Pelatihan ini dilaksanakan secara *e-learning asynchronous* melalui platform Kemenkeu Learning Center (KLC) 2.

BENTUK EVALUASI

EVALUASI LEVEL 1

Evaluasi penyelenggaraan sebagaimana ketentuan BPPK melalui *course* Evaluasi pada KLC.

EVALUASI LEVEL 2

1. Evaluasi berbentuk Tes Formatif di setiap akhir mata pelajaran dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Peserta menjawab tes formatif dengan durasi pengerjaan selama 15 menit untuk setiap mata Pelajaran;
 - b. Peserta menyelesaikan tes dengan nilai minimal 70;
 - c. Peserta dapat melakukan *retake* sebanyak 6 kali.
2. Peserta berhak mendapatkan Sertifikat Telah Mengikuti Pelatihan apabila peserta menyelesaikan materi 100% dan menekan tombol "Akhir Pelatihan" pada *course*.

EVALUASI LEVEL 3

-

EVALUASI LEVEL 4

-

FASILITAS DAN INFORMASI LAIN-LAIN

FASILITAS

1. Online materials;
2. Petunjuk Pelaksanaan Teknis;
3. Petunjuk Penggunaan Kemenkeu Learning Center (KLC) 2;
4. *e-Certificate*.

INFORMASI LAIN-LAIN

1. Materi yang terdapat pada *course* dapat diunduh setelah Tes Formatif.
2. Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta dapat mengikuti Pelatihan Jarak Jauh Excellent Frontliners.

Jakarta, 2 Januari 2024
Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan
Kepemimpinan dan Manajerial



Ditandatangani secara elektronik
Wahyu Kusuma Romadhoni