

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PERENCANAAN <i>WORKFORCE</i>		
Revisi	:	Nomor	LIP20-0017
Tanggal	:	Halaman	1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan Tata Cara Perencanaan *Workforce* pada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). Perencanaan *Workforce* merupakan suatu proses dalam menentukan berapa jumlah kebutuhan Agen yang akan bertugas setiap hari.

B. Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 187/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak

C. Surat Edaran Terkait :

Tidak ada

D. Pihak yang Terkait :

1. Kepala Seksi Operasional
2. Pelaksana Seksi Operasional yang ditunjuk sebagai *Co Supervisor* Operasional
3. Pelaksana Seksi Penjaminan Kualitas Layanan yang ditunjuk sebagai *Co Supervisor* Quality Assurance
4. Pelaksana Seksi Operasional
5. Subbagian Tata Usaha dan Kepatuhan Internal

E. Input:

1. Data Statistik Pelayanan dari CMS

F. Output:

1. Jadwal aktifitas bulanan

G. Prosedur Kerja:

1. Kepala Seksi Operasional memberikan pengarahan dan penugasan kepada Pelaksana Seksi Operasional untuk melakukan perencanaan *Workforce* dengan mengunduh data-data/statistik pelayanan dari *Call Management System* (CMS).
2. Pelaksana Seksi Operasional mengunduh data-data/statistik pelayanan dari *Call Management System* (CMS).

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	Standard Operating Procedure TATA CARA PERENCANAAN WORKFORCE		
Revisi	:	Nomor	: LIP20-0017
Tanggal	:	Halaman	: 2 dari 3

3. Pelaksana Seksi Operasional membuat Laporan Prediksi Kebutuhan Jumlah Agen yang bertugas berdasarkan hasil statistik *Call Management System (CMS)*.
4. Pelaksana Seksi Operasional menyusun dan mengkompilasi jadwal aktifitas bulanan berdasarkan :
 - a. Konsep jadwal piket/online (hasil statistik CMS),
 - b. Laporan rencana kegiatan dan kehadiran Pegawai (*SOP Tata Cara Pembuatan Laporan Rencana Kegiatan dan Kehadiran Pegawai*)
 - c. konsep jadwal *In House Training (SOP Tata Cara Perencanaan In House Training)*
 - d. konsep jadwal *Coaching (SOP Tata Cara Pelaksanaan Coaching)*
dan selanjutnya menyampaikan konsep jadwal aktifitas agen tersebut kepada Kepala Seksi Operasional.
5. Kepala Seksi Operasional meneliti dan menyetujui konsep jadwal aktifitas Agen menjadi jadwal aktifitas Agen dan selanjutnya menyampaikan jadwal aktifitas Agen tersebut kepada Pelaksana Seksi Operasional untuk di administrasikan.
6. Pelaksana Seksi Operasional mengadministrasikan Jadwal Aktifitas Agen dan menyampaikannya ke *Co Supervisor Operasional* dan *Co Supervisor Quality Assurance*.
7. *Co Supervisor Quality Assurance* menerima jadwal aktifitas Agen untuk selanjutnya dimanfaatkan pada proses kerja sesuai *SOP Tata Cara Pelaksanaan Call Recording, SOP Tata Cara Pelaksanaan Silent Monitoring, SOP Tata Cara Pelaksanaan Mystery Shopping, dan SOP Tata Cara Penyelenggaraan Coaching*.
8. *Co Supervisor Operasioanal* menerima jadwal aktifitas Agen untuk selanjutnya dimanfaatkan pada proses kerja sesuai *SOP Tata Cara Penyelenggaraan IHT*.
9. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak penugasan diterima.

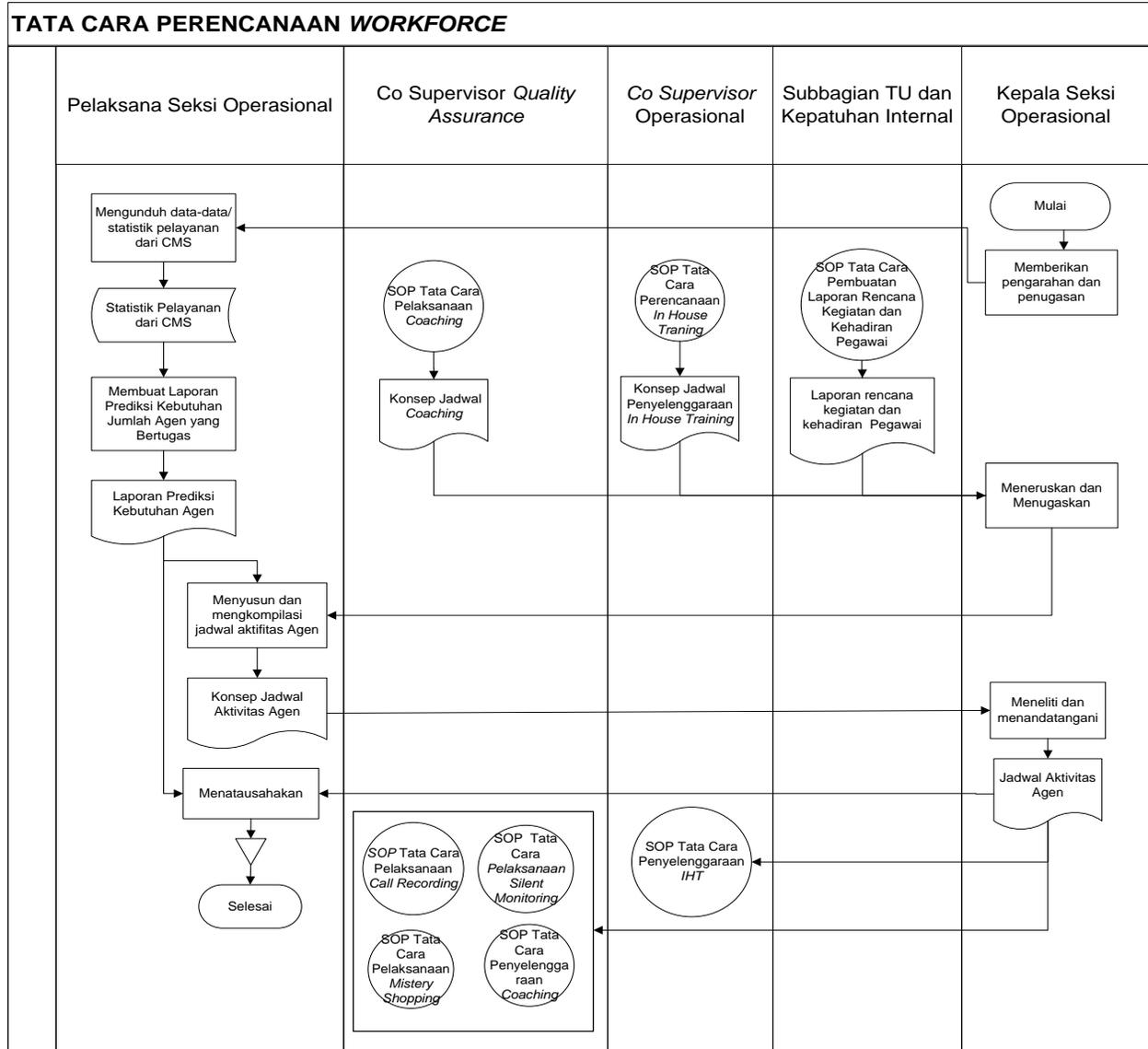


**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PERENCANAAN WORKFORCE**

Revisi	:	Nomor	:	LIP20-0017
Tanggal	:	Halaman	:	3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart):



Disahkan oleh :

a.n. Direktur Jenderal

Sekretaris Direktorat Jenderal



Dedi Rudaedi

NIP 195309231976101001