



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

GEDUNG H LANTAI 1, JALAN PURNAWARMAN NO.99, KEBAYORAN BARU, JAKARTA SELATAN 12110
TELEPON (021) 7394666; FAKSIMILE (021) 7244490, ext. 8101;
SITUS www.bppk.kemenkeu.go.id

KERANGKA ACUAN PROGRAM

NAMA PROGRAM	
<i>E-LEARNING SERVICE EXCELLENCE AND INTEGRITY STRENGTHENING ACCELERATION</i>	
DESKRIPSI PROGRAM	TUJUAN PROGRAM
	<i>E-learning Service Excellence</i> ini dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan para pegawai dalam membangun integritas dan memberikan pelayanan prima kepada <i>stakeholders</i> sesuai peraturan yang berlaku.
	KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI
	Peningkatan kualitas pelayanan terhadap <i>stakeholders</i> guna mendapatkan hasil terbaik sesuai harapan pemangku kepentingan.
	SASARAN (<i>TARGET LEARNERS</i>)
Pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan dan/atau Kementerian/Lembaga/Instansi/Pemerintah Daerah dan publik.	
MODEL PEMBELAJARAN	
<input type="checkbox"/> TATAP MUKA (TM)	
<input checked="" type="checkbox"/> NON TATAP MUKA (NTM)	
<input checked="" type="checkbox"/> e-Learning	
<input type="checkbox"/> Bimbingan di tempat kerja	
<input type="checkbox"/> Pelatihan Jarak Jauh	
<input type="checkbox"/> Magang	
<input type="checkbox"/> Pertukaran PNS dengan Pegawai swasta	
STANDAR KOMPETENSI	
Setelah mengikuti <i>workshop</i> ini, peserta diharapkan mampu:	
1. Menjelaskan konsep pelayanan prima di era digital dengan tepat;	
2. Menjelaskan penanganan komplain dengan tepat;	
3. Menjelaskan konsep penguatan integritas dengan tepat.	
KOMPETENSI DASAR	
1. Menjelaskan konsep pelayanan prima di era digital dengan tepat;	
a. menjelaskan pengertian pelayanan prima;	
b. menjelaskan urgensi pelayanan prima;	
c. mengkategorikan tingkat kepuasan <i>stakeholders</i> ;	
d. menggali kualitas produk dalam pelayanan prima.	
e. menjelaskan aspek pelayanan prima;	
f. mencontohkan pelayanan yang responsif.	
g. menjabarkan karakteristik <i>stakeholders</i> di era digital;	
h. menguraikan komunikasi lintas <i>platform</i> ;	

2. Menjelaskan penanganan komplain dengan tepat;
 - a. menjelaskan pengertian komplain;
 - b. menerangkan kesiapan petugas dalam penanganan komplain;
 - c. menjabarkan metode “*clap*” dalam penanganan komplain;
 - d. menjelaskan cara mengelola emosi diri sendiri dalam penanganan komplain;
 - e. menjelaskan cara mengendalikan situasi dan menciptakan suasana yang nyaman kepada *stakeholders*.
3. Menjelaskan konsep penguatan integritas dengan tepat.
 - a. memahami pengertian gratifikasi;
 - b. menerangkan cara-cara menanamkan kesadaran “**No Gratification**” dan nilai integritas kepada *stakeholders*;
 - c. menjelaskan saran praktis cara menolak gratifikasi.

LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen/ Urutan
			TM	NTM	TOTAL	
1.	Mata Pelajaran Pokok	1. Pengantar Pelayanan Prima 2. Pelayanan Prima di Era Digital 3. Penanganan Komplain 4. Penguatan Integritas	- - - -	1 1 1 1	1 1 1 1	
2.	Mata Pelajaran Penunjang	-				
3.	Ceramah	-				
4.	PKL	-				
5.	Outbond	-				
6.	MFD	-				
7.	Pengarahannya Program	-				
8.	Action Learning	-				
TOTAL JP			4			
LAMA WAKTU UJIAN Kuis di akhir materi			10 menit			
DILAKSANAKAN DALAM <i>Asynchronous</i> Mandiri melalui KLC2			5 hari			

JENIS DAN JENJANG PROGRAM

E-learning Service Excellence and Integrity Strengthening Acceleration ini merupakan program yang tidak berjenjang.

PERSYARATAN PESERTA

1. Persyaratan Administrasi
 - a. Pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan dan/atau Kementerian/Lembaga/Instansi/Pemerintah Daerah;
 - b. Publik/masyarakat umum;
2. Lain-lain
Peserta diharapkan menggunakan laptop/tablet/gawai dan koneksi internet yang memadai untuk mengikuti proses pembelajaran.

KUALIFIKASI PENGAJAR

Pembelajaran diselenggarakan full *e-learning asynchronous* mandiri melalui *platform* *Kemenkeu Learning Center (KLC) 2*.

BENTUK EVALUASI

EVALUASI LEVEL 1

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

EVALUASI LEVEL 2

1. Progres penyelesaian materi (100%);
2. Aktivitas peserta berupa nilai penyelesaian kuis diakhir materi dengan nilai minimal 70 dan dapat melakukan *retake* sebanyak 9 kali yang dilakukan melalui *Kemenkeu Learning Center* (KLC) 2 di alamat web www.klc2.kemenkeu.go.id

EVALUASI LEVEL 3

-

EVALUASI LEVEL 4

-

FASILITAS DAN INFORMASI LAIN-LAIN

FASILITAS

1. *Online Materials*;
2. Petunjuk Pelaksanaan Teknis;
3. Petunjuk Penggunaan KLC;
4. *E-Certificate*.

Jakarta, 15 Oktober 2021
Kepala Pusdiklat Pengembangan
Sumber Daya Manusia,



Ditandatangani secara elektronik
Wahyu Kusuma Romadhoni