



# KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

## BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN

### PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN UMUM

JALAN PANCORAN TIMUR II NOMOR 1, PANCORAN, JAKARTA SELATAN 12780 TELEPON(021) 79192438, 79192436;  
FAKSIMILE (021) 7996109; SITUS: www.bppk.kemenkeu.go.id

#### NOTA DINAS NOMOR [@NomorND]

Yth. : 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pembelajaran  
2. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pembelajaran  
3. Kepala Bidang Penjaminan Mutu Pembelajaran dan Sertifikasi  
4. Kepala Subbagian Umum

Dari : Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum

Sifat : Biasa

Lampiran : dua berkas

Hal : Pengesahan dan Penyampaian KAP PJJ Survei Kepuasan Pelanggan dan PJJ Survei Kepuasan Pelanggan bagi Manajerial

Tanggal : [@TanggalND]

Sehubungan dengan rencana penyelenggaraan PJJ Survei Kepuasan Pelanggan dan PJJ Survei Kepuasan Pelanggan bagi Manajerial Tahun 2023, terlampir disampaikan Kerangka Acuan Program (KAP) Pelatihan tersebut. Terkait desain pembelajaran dimaksud, disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyusunan desain pembelajaran ini merupakan tindak lanjut hasil Analisis Kebutuhan Pembelajaran Strategis dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Penyesuaian desain pembelajaran dilakukan sesuai dengan Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan nomor PER-4/PP/2017 dan PER-6/PP/2021.
3. Desain pembelajaran telah dibahas dengan perwakilan Perwakilan Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dan Bagian Pengembangan SDM, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selaku skill group owners (SGO) untuk memastikan relevansi substansi pembelajaran.
4. KAP tersebut mulai berlaku untuk PJJ Survei Kepuasan Pelanggan dan PJJ Survei Kepuasan Pelanggan bagi Manajerial Tahun 2023.

Dapat kami sampaikan bahwa dalam rangka menjaga komitmen sebagai unit kerja berpredikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Pusdiklat Keuangan Umum siap memberikan pelayanan dengan BAHAGIA (Bersih, Akuntabel, Harmonis, Gesit, Inovatif, dan Adaptif).

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik  
Heni Kartikawati





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN**  
**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN UMUM**

JALAN PANCORAN TIMUR II NOMOR 1 PANCORAN, JAKARTA SELATAN  
TELEPON (021) 7996109; FAKSIMILE (021) 7996109; SITUS <http://www.bppk.kemenkeu.go.id>

**LEMBAR PENGESAHAN DESAIN PEMBELAJARAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Heni Kartikawati  
NIP : 19701218 199603 2 001  
jabatan : Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum

dengan ini menyatakan bahwa desain pembelajaran untuk program sebagai berikut,

nama program : Pelatihan Survei Kepuasan Pelanggan  
deskripsi : Pelatihan ini dimaksudkan untuk mempersiapkan pegawai Kementerian Keuangan agar memiliki keahlian melakukan riset kepuasan penggunaan layanan, mengukur kepuasan pelanggan dengan data sekunder, dan merumuskan hasil serta menarik kesimpulan hasil survei kepuasan pelanggan.

Desain pembelajaran pada pelatihan ini akan mencakup tentang Konsep Kepuasan Pelanggan dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Proses dan Tahapan Survei Kepuasan Pelanggan, Teknik Penyusunan Kuesioner Survei, Pengolahan dan Analisa Data Kuesioner Survei, serta Penyusunan Laporan dan Strategi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.

Proses pembelajaran dilakukan dengan menggunakan metode pembelajaran jarak jauh dalam rangka optimalisasi akses bagi peserta pelatihan sehingga kegiatan pengembangan SDM dalam kondisi New Normal dapat tetap berjalan.

jumlah hari : 5 hari efektif  
jumlah jam pelajaran : 23 JP

dapat digunakan sebagai desain pembelajaran di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum.

Jakarta, 9 Juni 2023  
Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan  
Keuangan Umum

Ditandatangani secara elektronik  
Heni Kartikawati

## KERANGKA ACUAN PROGRAM

NAMA PROGRAM	
<b>Pelatihan Jarak Jauh Survei Kepuasan Pelanggan</b>	
D E S K R I P S I  P R O G R A M	TUJUAN PROGRAM
	<p>Pelatihan ini dimaksudkan untuk mempersiapkan pegawai Kementerian Keuangan agar memiliki keahlian melakukan riset kepuasan penggunaan layanan, mengukur kepuasan pelanggan dengan data sekunder, dan merumuskan hasil serta menarik kesimpulan hasil survei kepuasan pelanggan.</p> <p>Desain pembelajaran pada pelatihan ini akan mencakup tentang Konsep Kepuasan Pelanggan dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Proses dan Tahapan Survei Kepuasan Pelanggan, Teknik Penyusunan Kuesioner Survei, Pengolahan dan Analisa Data Kuesioner Survei, serta Penyusunan Laporan dan Strategi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.</p> <p>Proses pembelajaran dilakukan dengan menggunakan metode pembelajaran jarak jauh dalam rangka optimalisasi akses bagi peserta pelatihan sehingga kegiatan pengembangan SDM dalam kondisi New Normal dapat tetap berjalan.</p>
	KEBUTUHAN UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI
	<p>Pelatihan ini merupakan tindak lanjut pemenuhan Analisis Kebutuhan Pembelajaran Strategis dari unit Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai melakukan riset kepuasan penggunaan layanan, mengukur kepuasan pelanggan dengan data sekunder, dan merumuskan hasil serta menarik kesimpulan hasil survei kepuasan pelanggan.</p>
	SASARAN (TARGET LEARNERS)
	<p>Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan, khususnya pegawai pada unit yang menangani fungsi komunikasi publik dalam rangka mendukung kinerja dan rencana strategis terkait penguatan peran komunikasi dan citra instansi masing-masing.</p>
MODEL PEMBELAJARAN	
<p><input type="checkbox"/> TATAP MUKA (TM)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> NON TATAP MUKA (NTM)</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> <i>E-learning</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/> Pelatihan Jarak Jauh</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Coaching</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Mentoring</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Pengayaan pekerjaan (<i>Job Enrichment</i>)</p>	

### STANDAR KOMPETENSI

1. Menjelaskan definisi kepuasan pelanggan dan beberapa metode pengukuran kepuasan pelanggan;
2. Menguraikan proses dan tahapan survei kepuasan pelanggan;
3. Menjelaskan teknik penyusunan kuesioner survei;
4. Menentukan cara mengolah dan analisa data hasil survei kepuasan pelanggan; dan
5. Menjelaskan cara penyusunan laporan dan memformulasikan strategi tindak lanjut hasil survei kepuasan pelanggan.

### KOMPETENSI DASAR

1. Menjelaskan definisi kepuasan pelanggan dan beberapa metode pengukuran kepuasan pelanggan
  - a. Menjelaskan konsep kepuasan pelanggan;
  - b. menjelaskan tujuan dan manfaat survei kepuasan pelanggan;
  - c. menguraikan beberapa metode pengukuran kepuasan pelanggan; dan
  - d. mengemukakan lebih detail setiap metode pengukuran kepuasan pelanggan (Survei, CSI, NPS, CSAT, CES, CRM).
2. Menguraikan proses dan tahapan survei kepuasan pelanggan
  - a. Menjelaskan tahapan survei kepuasan pelanggan;
  - b. menguraikan penyusunan grand design survei kepuasan pelanggan; dan
  - c. menjelaskan pelaksanaan survei kepuasan pelanggan.
3. Menjelaskan teknik penyusunan kuesioner survei
  - a. Menjelaskan manfaat dan jenis – jenis kuesioner;
  - b. mengemukakan bentuk dan bagian - bagian kuesioner;
  - c. menjelaskan contoh-contoh kuesioner survei; dan
  - d. menguraikan tips dan trik penyusunan kuesioner.
4. Menentukan cara mengolah dan analisa data hasil survei kepuasan pelanggan
  - a. Menjelaskan proses pengolahan data kuesioner secara umum;
  - b. menguraikan uji validitas dan reliabilitas kuesioner survei kepuasan;
  - c. menguraikan analisis statistik deskriptif dan uji statistika dalam survei kepuasan; dan
  - d. mengemukakan beberapa metode pengolahan data untuk survei kepuasan (penghitungan indeks, analisis IPA (Importance Performance analysis), analisis korelasi, dll).
5. Menjelaskan cara penyusunan laporan dan memformulasikan strategi tindak lanjut hasil survei kepuasan pelanggan
  - a. Menjelaskan penyusunan resume/executive summary hasil survei;
  - b. menjelaskan penyusunan laporan komprehensif hasil survei;
  - c. menentukan formulasi rekomendasi atau strategi tindak lanjut hasil survei; dan
  - d. menguraikan teknik FGD (Focused Group Discussion) untuk menggali informasi strategi tindak lanjut survei.

## LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen /Urutan
			TM	NTM	TOTAL	
1	Mata Pelajaran Pokok	a. Konsep Kepuasan Pelanggan dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*	-	4	4	
		b. Proses dan Tahapan Survei Kepuasan Pelanggan*	-	2	2	
		c. Teknik Penyusunan Kuesioner Survei *	-	3	3	
		d. Pengolahan dan Analisa Data Kuesioner Survei **	-	10	10	
		e. Penyusunan Laporan dan Strategi Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan*	-	4	4	
2	Mata Pelajaran Penunjang	-	-	-	-	
3	Ceramah	-	-	-	-	
4	PKL	-	-	-	-	
5	Outbound	-	-	-	-	
6	MFD	-	-	-	-	
7	Pengarahannya Program	-	-	-	-	
8	Action Learning	-	-	-	-	
<b>TOTAL JP</b>			<b>23 JP</b>			

\* dapat dilaksanakan dengan pengajar didampingi asisten

\*\* dapat dilaksanakan dengan team teaching dan/atau pengajar didampingi asisten

**LAMA WAKTU UJIAN****120 menit****DILAKSANAKAN DALAM (Hari Efektif)****5 Hari Efektif  
(half day)**

- Tatap Muka Klasikal : -
- Non Tatap Muka : -
- Tatap Muka Virtual : 5 hari
- Action Learning : - hari
  - Mandiri : - hari
  - Tatap Muka : - hari

## JENIS DAN JENJANG PROGRAM

Pelatihan Jarak Jauh Survei Kepuasan Pelanggan ini berjenjang Dasar.

## PERSYARATAN PESERTA

### Administrasi

1. Pegawai di Lingkungan Kementerian Keuangan yang menangani/melaksanakan tugas dan fungsi penyuluhan dan layanan informasi di masing-masing unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan yang ditugasi oleh pimpinan unit yang bersangkutan
2. Golongan minimal II/a (Pengatur Muda);
3. Pendidikan formal minimal Diploma I (DI) atau sederajat.

### Lain-Lain

1. Membekali diri dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan selama proses pembelajaran (Desktop Computer, PC, Laptop);
2. Memiliki akses jaringan internet selama proses pembelajaran.

## KUALIFIKASI PENGAJAR

### Umum

1. Praktisi di bidangnya dan/atau ASN yang berkompeten di bidang survei kepuasan pelanggan;
2. Mempunyai pengalaman mengajar; dan/atau
3. Mendapat persetujuan dari Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum.

### Khusus

1. Menguasai materi yang akan diajarkan;
2. Mempunyai kemampuan dalam mentransfer pengetahuan dan ketrampilan kepada peserta.

### Lain-Lain

Untuk mata pelajaran yang disertai praktik/simulasi dapat menggunakan asisten pengajar untuk menunjang pembelajaran. Jumlah asisten dapat disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran, dengan ketentuan maksimal 5 orang asisten untuk 30 orang peserta.

## BENTUK EVALUASI

### EVALUASI LEVEL 1

Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Tatap Muka, serta Evaluasi Pengajar/Narasumber tertulis/*online*.

### EVALUASI LEVEL 2

Pelatihan ini bersifat kelulusan dengan komponen penilaian terdiri dari Nilai Kehadiran, Nilai Aktivitas/Penyelesaian Tugas, dan Nilai Ujian Komprehensif dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{NA} &= [(a \times \sum \text{NT}) + (b \times \text{Ujian Komprehensif})] \\
 &= [(40 \% \times \sum \text{NT}) + (60 \% \times \text{ujian komprehensif})]
 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = bobot nilai tertimbang

b = bobot nilai ujian komprehensif

Ujian Komprehensif diberikan berupa ujian tertulis (studi kasus). Peserta akan diberikan data dan diminta untuk mengolah data, menganalisa, dan menyusun strategi tindak lanjut hasil survei. Waktu pengerjaan ujian selama 120 menit. Ujian komprehensif meliputi MP 1 s.d. MP 5.

### EVALUASI LEVEL 3

-

### EVALUASI LEVEL 4

-

## FASILITAS

1. Materi/Bahan Pembelajaran online
2. Rencana Rundown Kegiatan
3. Kebutuhan lain sesuai dengan hasil kesepakatan pada rapat persiapan penyelenggaraan pembelajaran
4. Lain-Lain:
  - a. Peserta akan menerima materi pembelajaran sesuai jadwal yang telah ditentukan;
  - b. Pada saat tatap muka *virtual*, peserta dapat mendiskusikan atau menyampaikan pertanyaan terkait dengan materi yang telah diberikan;
  - c. Proses pembelajaran yang melibatkan:
    - 1) Presentasi/ceramah narasumber atas materi terkait;
    - 2) Diskusi atas studi kasus; dan
    - 3) Praktik.
  - d. Peserta akan mendapatkan akses atas rekaman mata pelajaran selama sesi tatap muka virtual.

## LAIN - LAIN

1. Sebagai salah satu sumber pembelajaran, pengajar maupun peserta dapat menggunakan aset intelektual atau *knowledge capture* yang terdapat dalam *Knowledge Management System* pada Kemenkeu Learning Center.
2. Proses Pembelajaran Terstruktur selama pandemi COVID-19
  - a. Pengajar/narasumber direkomendasikan memberikan bahan tayang, paparan, studi kasus, artikel yang perlu dipelajari, dan/atau materi lain yang direncanakan akan digunakan selama kegiatan pembelajaran terstruktur paling lambat satu hari kerja sebelum pelaksanaan pembelajaran;
  - b. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pengembangan kompetensi sumber daya manusia aparatur dalam masa pandemi Covid-19 dengan tetap mengutamakan kesehatan dan keamanan peserta, pengajar, dan penyelenggara pelatihan, maka dikembangkan metode Pelatihan Jarak Jauh (PJJ) berdasarkan:



- Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor SE-22/MK.1/2020 tentang Sistem Kerja Kementerian Keuangan pada Masa Transisi dalam Tata Normal Baru;
  - Peraturan Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor PER-6/PP/2021 tentang Pedoman Pelatihan Jarak Jauh di Kementerian Keuangan.
- c. Dalam melaksanakan program pembelajaran, bentuk pembelajaran ini akan menggunakan pendekatan PJJ (*Full Synchronous*) selama 5 hari kerja efektif dengan mekanisme *half-day*.
  - d. TMV dilaksanakan dengan berbantuan aplikasi video conferencing (misal: zoom, MS Teams, google meet dan lain-lain) dan aplikasi lain (misal: LMS, dan group whatsapp) apabila dibutuhkan untuk mencapai tujuan pembelajaran
3. *Rundown* Pembelajaran merupakan dokumen dinamis yang digunakan sebagai acuan Pusdiklat/BDK untuk mengelola proses pembelajaran di kelas.
  4. *Rundown* Pembelajaran dapat mengacu pada konsep lampiran dari KAP ini dan dapat disesuaikan berdasarkan kesepakatan antara pengajar dan penyelenggara dan ditetapkan pada rapat persiapan pelatihan. Apabila disepakati terdapat perubahan, pembaruan *Rundown* Pembelajaran disahkan dan ditetapkan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan atau Kepala Balai Diklat Keuangan untuk penyelenggaraan pelatihan di daerah.

**Keterangan:**

Pelatihan Jarak Jauh Survei Kepuasan Pelanggan merupakan program pembelajaran baru di tahun 2023. Desain pembelajaran dan materi telah dibahas pada rapat Penyusunan Desain Pembelajaran Pelatihan Jarak Jauh Survei Kepuasan Pelanggan tanggal 9 Juni 2023. Rapat tersebut dihadiri oleh Perwakilan Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dan Bagian Pengembangan SDM, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selaku Stakeholder, Muhammad Arif Junaidi selaku Widyaiswara Pengelola Program Pembelajaran, serta perwakilan Bidang/Subbagian di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum. Selanjutnya, finalisasi desain pembelajaran dilakukan setelah melakukan koordinasi lebih lanjut dengan SGO dan Widyaiswara pengelola program terkait. (GWH)

Jakarta, 9 Juni 2023  
Kepala Pusat Pendidikan dan  
Pelatihan Keuangan Umum,

Ditandatangani secara elektronik  
Heni Kartikawati