



KURIKULUM DAN SILABUS

TOT PELATIHAN TEKNIS PELAYANAN PUBLIK



**Pusat Pengembangan Kompetensi
Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama
Badan Moderasi Beragama
dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Agama RI
2025**



**KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 84 TAHUN 2025
TENTANG
KURIKULUM DAN SILABUS PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka menjamin kualitas dan mutu penyelenggaraan pengembangan kompetensi pada Kementerian Agama, perlu kurikulum dan silabus;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tentang kurikulum dan silabus pengembangan kompetensi manajemen, kepemimpinan dan moderasi beragama;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
4. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 348);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 711);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendidikan dan

Pelatihan Keagamaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 846);

7. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA TENTANG KURIKULUM DAN SILABUS PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA.

KESATU : Menetapkan Kurikulum dan Silabus Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Kurikulum dan Silabus sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berjumlah 89 (delapan puluh sembilan).

KETIGA : Kurikulum dan Silabus sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan oleh Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama, Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan, dan Loka Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan pengembangan kompetensi.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Nomor 84 Tahun 2024 tentang Kurikulum dan Silabus Pelatihan Tenaga Administrasi pada Kementerian Agama dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 12 Juni 2025

KEPALA BADAN MODERASI
BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA,

MUHAMMAD ALI RAMDHANI -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 84 TAHUN 2025
TENTANG
KURIKULUM DAN SILABUS PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA

NO	KURIKULUM SILABUS
A.	PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI
1	Pelatihan Teknis Ekoteologi
2	Pelatihan Teknis Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu
3	Pelatihan Teknis Gamifikasi Pada Pelatihan Jarak Jauh
4	Pelatihan Teknis <i>Hospitality Skill</i>
5	Pelatihan Teknis Pengelolaan BMN (Barang Milik Negara)
6	Pelatihan Teknis Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP) Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) TIPE C
7	Pelatihan Teknis Manajemen Perpustakaan
8	Pelatihan Teknis Peningkatan Kinerja SDM
9	Pelatihan Teknis Pemanfaatan Platform Digital Perkantoran
10	Pelatihan Teknis Pengelolaan Pengeluaran Keuangan Negara
11	Pelatihan Teknis <i>Coaching dan Mentoring</i>
12	Pelatihan Teknis Fasilitator Pembelajaran Daring
13	Pelatihan Teknis Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara
14	Pelatihan Teknis Manajemen Kepegawaian
15	Pelatihan Teknis Advokasi Kebijakan Keagamaan
16	Pelatihan Teknis <i>Planning and Budgeting</i>
17	Pelatihan Teknis Penyusunan Pedoman/Juklak/Juknis/Panduan
18	Pelatihan Teknis Isu-isu Strategis Organisasi
19	Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
20	Pelatihan Teknis Sosial Kultural Jenjang I dan II
21	Pelatihan Teknis Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
22	Pelatihan Teknis Manajemen Mutu Penyelenggaraan Perguruan Tinggi
23	Pelatihan Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)/ Bantuan Operasional Pendidikan (BOP)
24	Pelatihan Teknis Pengembangan Sistem Informasi Manajemen
25	Pelatihan Teknis Penyusunan Laporan Kinerja
26	Pelatihan Teknis Digitasi Arsip
27	Pelatihan Teknis Karya Tulis Ilmiah Bagi Jabatan Fungsional
28	Pelatihan Teknis Fotografis

NO	KURIKULUM SILABUS
29	Pelatihan Teknis Website Dan Media Sosial
30	Pelatihan Teknis Kewirausahaan
31	Pelatihan Teknis Manajemen Haji
32	Pelatihan Teknis Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU)
33	Pelatihan Teknis <i>Personal Branding</i>
34	Pelatihan Teknis Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Level 1
35	Pelatihan Teknis Literasi Digital
36	Pelatihan Teknis <i>Effective Presentation</i>
37	Pelatihan Teknis Analisis Media Sosial
38	Pelatihan Teknis Manajemen Krisis untuk Humas
39	Pelatihan Teknis Manajemen Data Kehumasan
40	Pelatihan Teknis Publisitas
41	Pelatihan Teknis <i>Digital Public Relation</i>
42	Pelatihan Teknis <i>Video Content Creator</i>
43	Pelatihan Teknis Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah
44	Pelatihan Teknis Penyusunan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>
45	Pelatihan Teknis Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK)
46	Pelatihan Teknis Pengelolaan Keuangan Madrasah
47	Pelatihan Teknis Manajemen Pondok Pesantren
48	Pelatihan Teknis Manajemen Kantor Urusan Agama
49	Pelatihan Teknis Keprotokolan
50	Pelatihan Teknis Persiapan Pensiun
51	Pelatihan Teknis Agen Perubahan
52	Pelatihan Teknis Videografi
53	Pelatihan Teknis Pemrograman Tk. Dasar
54	Pelatihan Teknis Penyusutan Arsip
55	Pelatihan Teknis Dasar-Dasar Kearsipan
56	Pelatihan Teknis Manajemen Perkantoran Terotomasi
57	Pelatihan Teknis Administrasi Perkantoran
58	Pelatihan Teknis Penyusunan Spesifikasi Dan Harga Perkiraan Sendiri Bagi Pejabat Pembuat Komitmen
59	Pelatihan Teknis Desain Grafis
60	Pelatihan Teknis Infografis
61	Pelatihan Teknis Surat Berharga Syariah Negara (SBSN)
B. MASSIVE OPEN ONLINE COURSE	

NO	KURIKULUM SILABUS
1	Pelatihan Teknis Pembangunan Zona Integritas
2	Pelatihan Teknis Tata Naskah Dinas
3	Pelatihan Teknis Kehumasan
4	Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
5	Pelatihan Teknis <i>Public Speaking</i>
6	Pelatihan Teknis Manajemen Madrasah
7	Pelatihan Teknis E- Kinerja
8	Pelatihan Teknis Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan
9	Pelatihan Teknis Penyusunan Naskah Urgensi
10	Pelatihan Teknis Anti Korupsi
11	Pelatihan Teknis Penyusunan Instrumen Evaluasi
12	Pelatihan Teknis Pendalaman Metodologi Penelitian
C. <i>TRAINING OF TRAINERS (TOT)</i>	
1	TOT Pelatihan Teknis Coaching dan Mentoring
2	TOT Pelatihan Teknis Fasilitator Pembelajaran Daring
3	TOT Pelatihan Teknis Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara
4	TOT Pelatihan Teknis Pelatihan Sosial Kultural
5	TOT Pelatihan Teknis Isu-isu Strategis Organisasi
6	TOT Pelatihan Teknis <i>Hospitality Skill</i>
7	TOT Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan
8	TOT Pelatihan Teknis <i>Effective Presentation</i>
9	TOT Pelatihan Teknis Analisis Media Sosial
10	TOT Pelatihan Teknis Kehumasan
11	TOT Pelatihan Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)/ Bantuan Operasional Pendidikan (BOP)
12	TOT Pelatihan Teknis Teknologi Informasi Tingkat Dasar
13	TOT Pelatihan Teknis Manajemen Madrasah
14	TOT Pelatihan Teknis Penyusunan Tata Naskah Dinas
15	TOT Pelatihan Teknis Penyusunan Laporan Kinerja (LKj)
16	TOT Pelatihan Teknis Pelayanan Publik

KEPALA BADAN MODERASI
BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA,



M. MUHAMMAD ALI RAMDHANIS

KATA PENGANTAR

Kementerian Agama, sebagai rumah besar pengabdian, menaungi ratusan ribu insan ASN yang tersebar dari pusat hingga pelosok negeri. Di tengah gelombang transformasi birokrasi dan dinamika zaman yang Terus berkembang, kebutuhan akan ASN yang adaptif, visioner, dan berintegritas menjadi semakin mendesak. Dalam lanskap ini, pelatihan bukan sekadar kegiatan rutin namun ikhtiar suci untuk menumbuhkan pemimpin dan penggerak perubahan yang berlandaskan nilai keagamaan dan kebangsaan.

Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama hadir sebagai simpul penting dalam ekosistem pengembangan ASN. Melalui penyusunan Kurikulum dan Silabus pelatihan yang sistematis, terukur, dan berorientasi masa depan, kami berusaha merespons mandat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, serta menjawab kebutuhan lapangan yang dinamis. Kurikulum ini bukan sekadar dokumen saja namun arah, ruh, dan kerangka kerja yang diharapkan mampu mencetak aparatur yang tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki kepekaan sosial dan keutuhan spiritual.

Kami sepenuhnya menyadari bahwa dokumen ini bukan karya final, melainkan karya hidup yang terus berevolusi seiring perubahan dan pembelajaran. Maka segala masukan, koreksi, dan pemikiran kritis dari berbagai pihak sangat kami harapkan. Bagaikan embun pagi yang menyapa dedaunan, setiap saran akan menjadi penyegar yang menumbuhkan kualitas dan relevansi kurikulum ke depan. Harapan kami, setiap pelatihan yang lahir dari kurikulum ini mampu menjadi ruang refleksi dan rekonstruksi, menuju pelayanan publik yang inklusif dan transformatif.

Akhir kata, kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan Kurikulum dan Silabus ini. Semoga ikhtiar kita menjadi bagian dari gerakan besar untuk membangun ASN Kementerian Agama yang unggul, moderat, dan siap menghadapi tantangan zaman. Seperti air yang tak pernah berhenti mengalir, semoga pengetahuan, nilai, dan semangat yang ditanam melalui pelatihan ini terus menghidupi setiap langkah pengabdian.

Jakarta, 1 Juli 2025
Kepala Pusbangkom
Manajemen, Kepemimpinan dan
Moderasi Beragama



Syafi'i

DAFTAR ISI

KEPUTUSAN KEPALA BMBPSDM	ii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pengertian Umum.....	2
BAB II KURIKULUM.....	7
A. Struktur Kurikulum	7
B. Uraian Mata Pelatihan	9
BAB III MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PELATIHAN.....	22
A. Metode Pembelajaran	22
B. Ruang Lingkup.....	22
BAB IV PENUTUP	32
Lampiran 1	
Rancang Bangun Program Pelatihan.....	33
Lampiran 2	
A. Kelompok Dasar.....	53
B. Kelompok Inti	59
C. Kelompok Penunjang.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong terwujudnya kesejahteraan umum. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan akuntabel.

Seiring perkembangan zaman, tantangan pelayanan publik semakin kompleks. Perubahan sosial, perkembangan teknologi informasi, meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, dan tuntutan akan keterbukaan mendorong instansi penyelenggara layanan publik untuk terus berbenah. Masyarakat kini tidak hanya menginginkan layanan yang tersedia, tetapi juga mengharapkan kualitas layanan yang prima sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk mencapai standar pelayanan publik yang optimal, sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaksana layanan memegang peranan kunci. SDM yang kompeten tidak hanya harus menguasai prosedur teknis, tetapi juga memiliki keterampilan komunikasi, etika pelayanan, serta kemampuan memahami kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi SDM secara berkelanjutan menjadi keharusan yang tidak dapat diabaikan.

Salah satu strategi efektif untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kompetensi aparatur adalah melalui Training of Trainer (ToT). Melalui program ToT Pelatihan Teknis Pelayanan Publik, peserta tidak hanya mempelajari substansi materi pelayanan publik, seperti standar pelayanan, mekanisme pengaduan masyarakat, dan prinsip pelayanan prima, tetapi juga mempelajari keterampilan sebagai pelatih yang meliputi

teknik fasilitasi, metode pembelajaran orang dewasa (*andragogi*), penyusunan modul, dan evaluasi pembelajaran.

Dengan adanya pelatih internal yang terlatih melalui ToT, instansi dapat melakukan multiplikasi pengetahuan (*knowledge multiplication*) di lingkungannya. Artinya, hasil pembelajaran tidak berhenti pada individu peserta ToT, tetapi dapat ditularkan kepada rekan kerja lainnya, sehingga efek peningkatan kualitas pelayanan dapat dirasakan secara luas dan berkelanjutan.

Lebih jauh, pelaksanaan ToT Pelatihan Teknis Pelayanan Publik diharapkan dapat membentuk agen perubahan (*change agent*) yang berperan aktif dalam mendorong reformasi pelayanan publik, menghapus praktik-praktik maladministrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Hal ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan inovasi pelayanan.

Dengan demikian, penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas SDM aparatur, memperkuat kapasitas kelembagaan, dan mewujudkan pelayanan publik yang prima, profesional, dan terpercaya.

B. Pengertian Umum

1. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai aparatur sipil negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Training of Trainer (ToT) adalah program pelatihan yang dirancang untuk mempersiapkan seseorang menjadi pelatih atau fasilitator yang mampu menyampaikan materi, membimbing peserta, dan mengelola proses pembelajaran secara efektif
6. Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik adalah program pelatihan yang dirancang untuk mempersiapkan aparatur atau pegawai agar mampu menjadi pelatih internal dalam menyampaikan materi-materi teknis pelayanan publik kepada pegawai atau aparatur lainnya.
7. Peserta Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Peserta adalah ASN yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik sebagaimana diatur berdasarkan Keputusan ini.
8. Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/ perilaku peserta yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan dalam melaksanakan tugas dalam jabatannya.
9. Lembaga Penyelenggara Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Keputusan ini adalah Pusbangkom MKMB Badan Litbang dan Diklat.
10. Jam Pelajaran yang selanjutnya disingkat JP adalah satuan waktu yang diperlukan dalam pembelajaran.

BAB II

KURIKULUM

A. Struktur Kurikulum

Pembelajaran dalam Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik dilaksanakan berdasarkan kurikulum. Kurikulum Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok mata pelatihan, yaitu Mata Pelatihan dasar, inti dan penunjang.

1. Mata Pelatihan pada pelatihan ini adalah sebagai berikut:
 - a. Mata Pelatihan Kelompok Dasar
 - 1) Pembangunan Bidang Agama dan Keutuhan NKRI
 - 2) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 3) Nilai-Nilai BerAKHLAK
 - b. Mata Pelatihan Kelompok Inti
 - 1) Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik
 - 2) Desain Pelayanan Publik
 - 3) Implementasi dan Pengawasan Pelayanan Publik
 - 4) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
 - 5) Indeks Kepuasan Masyarakat
 - 6) Metode Pembelajaran Bagi Orang Dewasa (Strategi terkait Pembelajaran Pelatihan Terkait)
 - 7) Evaluasi Pembelajaran
 - 8) Micro Teaching dan Ujian Komprehensif
 - c. Mata Pelatihan Kelompok Penunjang
 - 1) Pengarahan Program Pelatihan
 - 2) Evaluasi Pembelajaran
 - 3) *Building Learning Commitment* (BLC)

2. Jam Pelajaran (JP)

Total jumlah JP pada pelatihan ini adalah 92 JP, dengan rincian sebagai berikut:

No	Mata Pelatihan/Kegiatan	Jumlah JP		
		ASynchron ous	Synchro nous/PJJ/ Klasikal	Total
A	Kelompok Dasar			
1	Pembangunan Bidang Agama	1	2	3
2	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	1	2	3
3	Nilai-nilai BerAKHLAK	1	2	3
B	Kelompok Inti			
1	Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	3	-	3
2	Desain Pelayanan Publik	4	6	10
3	Implementasi dan Pengawasan Pelayanan Publik	3	6	9
4	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	3	3	6
5	Indeks Kepuasan Masyarakat	3	6	9
6	Metode Pembelajaran Bagi Orang Dewasa (Strategi terkait Pembelajaran Pelatihan Terkait)	2	7	9
7	Evaluasi Pembelajaran	-	6	6
8	Micro Teaching dan Ujian Komprehensif	-	10	10
C	Kelompok Penunjang			
1	Pengarahan Program Pelatihan	2	-	2
2	Evaluasi Pembelajaran	2	-	2
3	Building Learning Commitment	2	-	2
4	Evaluasi Program			
	Total	-	-	77

B. Uraian Mata Pelatihan

Secara rinci, uraian mengenai mata pelatihan dan kegiatan pembelajaran pada Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik terdiri dari kelompok dasar, kelompok inti dan kelompok penunjang sebagaimana berikut ini:

1. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Kelompok Dasar adalah sebagai berikut:

a. Mata Pelatihan: Pembangunan Bidang Agama

1) Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan pembelajaran pada materi pembangunan bidang agama. Pembelajaran dalam mata pelatihan ini dilaksanakan secara *asynchronous* dan *synchronous*. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan peran pemerintah dalam pembangunan bidang agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami kebijakan pembangunan bidang agama dalam asta program prioritas Kementerian Agama.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam asta program prioritas Kementerian Agama
- b) Menjelaskan asta program prioritas Kementerian Agama

4) Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok dan Sub Materi Pokok sebagai berikut:

- a) Konsep kebijakan pembangunan bidang agama
- b) Asta program prioritas Kementerian Agama
 1. Kerukunan dan cinta kemanusiaan
 2. Ekoteologi
 3. Layanan keagamaan berdampak
 4. Pendidikan unggul, ramah dan terintegrasi
 5. Pesantren berdaya
 6. Pemberdayaan ekonomi umat
 7. Sukses penyelenggaraan haji
 8. Digitalisasi Tata Kelola

b. Mata Pelatihan: Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

1) Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membahas tentang konsep dan strategi pengembangan sumber daya manusia pada Kementerian Agama. Pembelajaran dalam mata pelatihan ini dilaksanakan secara *asynchronous* dan *synchronous*. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan konsep dan strategi dalam bidang pengembangan SDM kementerian Agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan konsep dan strategi dalam bidang pengembangan SDM kementerian Agama.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
- b) Menjelaskan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Kementerian Agama.

4) Materi Pokok

Materi pokok dan sub materi pokok sebagai berikut:

- a) Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
 - (1) Pengertian sumber daya manusia
 - (2) Manfaat pengembangan sumber daya manusia
 - (3) Strategi pengembangan sumber daya manusia
- b) Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama
 - (1) Bentuk pengembangan kompetensi
 - (2) Profil pegawai Kementerian Agama
 - (3) Jenis pelatihan dan pengembangan SDM Kementerian Agama
 - (4) Lembaga pelatihan Kementerian Agama
 - (5) Menjaga mutu pelatihan Kementerian Agama

c. Mata Pelatihan: Nilai-Nilai BerAKHLAK

1) Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan pembelajaran meliputi materi konsep nilai berorientasi pelayanan, nilai akuntabel, nilai kompeten, nilai harmonis, nilai loyal, nilai adaptif, dan nilai kolaboratif. pembelajaran dalam mata pelatihan ini dilaksanakan secara *asynchronous* dan *synchronous*. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menjelaskan nilai-nilai BerAKHLAK.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan nilai-nilai BerAKHLAK.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan konsep nilai Berorientasi Pelayanan
- b) Menjelaskan konsep nilai Akuntabel
- c) Menjelaskan konsep nilai Kompeten
- d) Menjelaskan konsep nilai Harmonis
- e) Menjelaskan konsep nilai Loyal
- f) Menjelaskan konsep nilai Adaptif
- g) Menjelaskan konsep nilai Kolaboratif

4) Materi Pokok : **Nilai-Nilai BerAKHLAK**

Materi pokok Nilai-Nilai BerAKHLAK sebagai berikut:

- a) Konsep nilai Berorientasi Pelayanan
- b) Konsep nilai Akuntabel
- c) Konsep nilai Kompeten
- d) Konsep nilai Harmonis
- e) Konsep nilai Loyal
- f) Konsep nilai Adaptif
- g) Konsep nilai Kolaboratif

2. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Kelompok Inti adalah sebagai berikut

a. **Mata Pelatihan Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik**

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta dengan kemampuan memahami konsep dan definisi pelayanan publik dan konsep kebijakan pemerintah tentang Pelayanan Publik. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah, simulasi, diskusi, tanya jawab, presentasi.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu memahami konsep dan kebijakan pelayanan publik.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat menjabarkan konsep dan definisi pelayanan publik dan konsep Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Publik

4) Materi Pokok terdiri atas:

- a) Konsep dan Definisi Pelayanan Publik
- b) Kebijakan Pemerintah tentang Pelayanan Publik

b. **Mata Pelatihan Desain Pelayanan Publik**

1) Deskripsi Singkat

Materi pelatihan ini membekali Peserta dengan mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik, menetapkan standar pelayanan publik, Merancang Inovasi Pelayanan Publik. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah, simulasi, diskusi, tanya jawab, presentasi.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta mampu mendesain Pelayanan Publik.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat mengidentifikasi jenis jenis pelayanan publik, menetapkan standar pelayanan publik, merancang inovasi pelayanan publik.

4) Materi Pokok terdiri atas:

- a. Identifikasi dan klasifikasi jenis layanan publik
- b. Standar Pelayanan Publik
- c. Inovasi Pelayanan Publik

c. Mata Pelatihan Implementasi dan pengawasan Pelayanan Publik

1) Deskripsi Singkat

Materi Pelatihan ini membekali Peserta agar mampu menerapkan strategi implementasi pelayanan public dan strategi pengawasan pelayanan public. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah, diskusi, tanya jawab, presentasi

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat mensimulasikan implementasi dan pengawasan pelayanan publik dengan baik dan benar.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat menerapkan strategi implementasi pelayanan publik dan strategi pengawasan pelayanan publik.

4) Materi Pokok terdiri atas:

- a) Strategi Implementasi Pelayanan Publik
- b) Strategi Pengawasan Pelayanan Publik

d. Mata Pelatihan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

1) Deskripsi Singkat

Materi pelatihan ini membekali Peserta dengan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam menangani keluhan atau laporan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, role play.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat mengelola pengaduan masyarakat.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat menjelaskan pengertian pengaduan masyarakat, menjelaskan tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat, menyusun pedoman pengaduan masyarakat, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat

4) Materi pokok terdiri atas:

- a) Pengertian dan motif pengaduan masyarakat
- b) Tahapan pengaduan masyarakat
- c) Pedoman pengaduan masyarakat

e. **Mata Pelatihan Indeks Kepuasan Masyarakat**

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini membekali Peserta dengan kemampuan menjelaskan tentang konsep indeks kepuasan masyarakat, Menyusun dan mengevaluasi indeks kepuasan masyarakat. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, simulasi.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat melakukan evaluasi indeks kepuasan masyarakat

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat menjelaskan konsep indeks kepuasan masyarakat, melakukan simulasi survei kepuasan masyarakat, dan melakukan pengelolaan data hasil survei kepuasan masyarakat.

4) Materi pokok terdiri atas:

- a) Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat
- b) Survei Kepuasan Masyarakat
- c) Analisa Hasil Kepuasan Masyarakat
- d) Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

f. **Mata Pelatihan Metode Pembelajaran Bagi Orang Dewasa**

1) Deskripsi Singkat

Materi kegiatan ini meningkatkan kompetensi para peserta

pelatihan dalam memahami pendidikan orang dewasa dan beberapa dalam pendidikan orang dewasa yang berbeda. Pembelajaran dalam materi kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi, Presentasi, Praktik.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta mampu menerapkan pendekatan agroggi dalam memfasilitasi kegiatan belajar mengajar pada pelatihan bagi orang dewasa

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti kegiatan pembelajaran ini, peserta dapat menjelaskan pengertian dan asumsi dasar andragogi dalam pelatihan, menjelaskan perbedaan faktor penentu proses belajar dan menerapkan jenis dan metode pembelajaran orang dewasa, mempraktikkan Andragogi dalam Pelatihan.

4) Materi pokok terdiri atas:

- a) Pengertian dan asumsi dasar andragogi
- b) Peran fasilitator dalam andragogi
- c) Beberapa pendekatan dalam andragogi

2. Ringkasan Materi Mata Pelatihan Penunjang adalah sebagai berikut:

a. Mata Pelatihan: Pengarahan Program Pelatihan

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan program pelatihan/ *overview*. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan arah program pelatihan/ *overview*. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas pada Kementerian Agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan arah program pelatihan atau *overview*.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan kampus diklat atau program pelatihan;
- b) Menyimulasikan tata tertib program pelatihan;
- c) Menyimulasikan proses kegiatan pelatihan.

4) Materi Pokok

- a) Penyesuaian diri dengan lingkungan kampus diklat atau program pelatihan;
- b) Tata tertib program pelatihan;
- c) Optimalisasi proses kegiatan pelatihan.

b) Mata Pelatihan: *Building Learning Commitment*

1) Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu membangun komitmen belajar bersama melalui materi pokok mengenal diri sendiri dan orang lain, membangun kelompok dinamis dan menyusun komitmen pembelajaran. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu membangun Komitmen Belajar dan membentuk kelompok belajar yang menyenangkan. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, *games (role play)*. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas pada Kementerian Agama.

2) Hasil Belajar

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu membangun komitmen belajar.

3) Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:

- a) Mengetahui diri sendiri dan orang lain;
- b) Membangun kelompok dinamis;
- c) Menyusun komitmen pembelajaran.

4) Materi Pokok Sub Materi Pokok

- a) Mengetahui diri sendiri dan orang lain
 - (1) Pencairan kelas;
 - (2) Mengetahui diri sendiri;
 - (3) Mengetahui orang lain.
- b) Membangun kelompok dinamis
 - (1) Perbedaan kelompok dan tim;
 - (2) Konsep *team building*;
 - (3) Membangun kelompok dinamis.
- c) Menyusun komitmen pembelajaran
 - (1) Memilih pengurus kelas;
 - (2) Kesepakatan komitmen belajar.

BAB III

MANAJEMEN PENYELENGGARAAN PELATIHAN

A. Metode Pembelajaran

1. Pembelajaran Daring

Pembelajaran Daring merupakan tahap membangun pemahaman dan pemaknaan Peserta terkait mata pelatihan melalui pembelajaran dalam jaringan. Tahap ini dilakukan oleh Peserta secara *asynchronous* dengan mengakses sistem pembelajaran Daring. Pada tahap ini, Peserta mempelajari bahan-bahan ajar baik bahan tayang ataupun video.

2. Pembelajaran Klasikal

Pembelajaran klasikal merupakan tahap penguatan pemahaman dan pemaknaan Peserta terhadap pembelajaran yang dilakukan dengan tatap muka melalui metode ceramah interaktif, tanya jawab, diskusi dan simulasi

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup manajemen penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik meliputi:

1. Perencanaan pelaksanaan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik meliputi:
 - a. Persiapan;
 - b. Peserta;
 - c. Tenaga pelatihan;
 - d. Fasilitas; dan
 - e. Pendanaan
2. Pelaksanaan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik yang meliputi:
 - a. Lembaga penyelenggara pelatihan;
 - b. Mekanisme pelaksanaan;
 - c. Waktu pelaksanaan pelatihan;
 - d. Evaluasi; dan
 - e. Pelaporan.
3. Pengawasan dan pengendalian yang meliputi:
 - a. Pemantauan dan evaluasi;

- b. Laporan pelaksanaan pelatihan; dan
- c. Evaluasi pasca pelatihan.

Dari ruang lingkup diatas, dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Perencanaan Pelaksanaan Pelatihan

a. Persiapan

Persiapan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut:

- 1) Ketua tim penyelenggaraan pelatihan teknis administrasi menyampaikan usulan penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik kepada Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan.
- 2) Kepala Bagian Tata Usaha/ Kasubbag Tata Usaha menyiapkan dokumen Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik terdiri atas: pengajuan TUP dan penyiapan sarana prasarana.

b. Peserta

d. Persyaratan Peserta terdiri atas:

- 1) ASN/ PNS;
- 2) Ditugaskan oleh pejabat berwenang pada Instansi asal Peserta; dan
- 3) Surat Keterangan dokter untuk pelatihan klasikal;

e. Jumlah Peserta

Peserta paling banyak berjumlah maksimal 40 orang; dan

c. Tenaga Pelatihan

- Jenis Tenaga Pelatihan

Tenaga pelatihan pada Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a) Penceramah merupakan orang yang memberikan wawasan pengetahuan dan/atau berbagi pengalaman sesuai dengan keahliannya kepada peserta;
- b) Pengajar merupakan orang atau tim yang memberikan informasi dan pengetahuan kepada peserta dalam suatu kegiatan

pembelajaran adalah pengampu materi (widyaiswara atau pegawai lainnya).

- c) Pengelola dan penyelenggara yaitu pegawai ASN yang bertugas mengelola dan menyelenggarakan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik.
- d) Penjamin Mutu yaitu tim penjamin mutu yang melaksanakan penjaminan terhadap mutu penyelenggaraan pelatihan.

- Persyaratan Tenaga Pelatihan

1) Penceramah

Penceramah harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Merupakan pejabat/pimpinan organisasi; dan
- b) Berpengalaman dibidang peningkatan kinerja SDM.

2) Pengampu Materi

Pengampu materi yang berstatus widyaiswara harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Berpendidikan paling rendah magister sarjana (strata 2) atau yang setara;
- b) berpengalaman mengajar pada pelatihan dan menguasai materi yang diajarkan;
- c) Mampu menggunakan metode dan media yang relevan dengan tujuan pembelajaran dan hasil belajar sesuai dengan mata pelatihan; dan
- d) Bagi pengampu materi selain widyaiswara ditentukan berdasarkan kesesuaian kompetensi yang dibutuhkan dalam pelatihan.

d. Pengelola dan penyelenggara Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Negara memiliki kemampuan dalam mengelola pelatihan yang dibuktikan dengan:

- 1) Sertifikat pelatihan pengelola pelatihan (*Management of Training*) atau dokumen lain yang sejenis bagi pengelola pelatihan; dan
- 2) Sertifikat pelatihan penyelenggara pelatihan (*Training Officer Course*) atau dokumen lain yang sejenis bagi penyelenggara pelatihan.

e. Fasilitas Pelatihan

Sarana dan prasarana penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan

Teknis Pelayanan Publik disiapkan untuk mendukung proses belajar sehingga kompetensi yang akan dibangun dapat tercapai secara efektif dan efisien.

1) Sarana

Penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik menggunakan sarana sebagai berikut:

- a) Kursi dan meja;
- b) *White board/soft board/marker*;
- c) *Flipchart*;
- d) *Metaplan*;
- e) *Sound system*;
- f) Multimedia;
- g) Komputer/laptop;
- h) *LCD projector*;
- i) Jaringan internet (*WIFI*);
- j) Perangkat multimedia berbasis elektronik; dan
- k) LMS.

2) Prasarana

Prasarana yang diperlukan dalam pelatihan meliputi paling sedikit sebagai berikut:

- a) Aula;
- b) Ruang kelas;
- c) Ruang pembimbingan;
- d) Ruang seminar;
- e) Ruang kantor;
- f) Perpustakaan;
- g) Ruang makan;
- h) Fasilitas olahraga;
- i) Poliklinik dan ruang laktasi; dan
- j) Tempat ibadah.

2. Pelaksanaan

a. Lembaga Penyelenggara Pelatihan

- 1) Penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik dilaksanakan oleh Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Balai Diklat Keagamaan/Loka Diklat Keagamaan;
- 2) Mengoordinasikan rencana pelaksanaan tugas dan fungsi Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik meliputi antara lain: jumlah peserta, Widyaiswara, sarana dan prasarana, jadwal, dan kegiatan pelaksanaan serta pembiayaan;
 - a) Melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas dan fungsi serta evaluasi pasca Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik;
 - b) Menyampaikan laporan secara tertulis Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik kepada Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan.

3. Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan terdiri dari evaluasi penyelenggara terhadap peserta, evaluasi terhadap narasumber/penceramah, evaluasi terhadap fasilitator, dan evaluasi kepuasan layanan penyelenggaraan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Evaluasi penyelenggara terhadap Peserta

Evaluasi dimaksud untuk mengukur Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan (IKSK) pada persentase peningkatan kompetensi MKMB. IKSK persentase pengembangan kompetensi yang memanfaatkan platform digital, dan IKSK persentase peningkatan kompetensi moderasi beragama pada SDM Agama dan Keagamaan, baik yang dilakukan secara klasikal maupun virtual menggunakan pengukuran terhadap; 1) pemahaman terkait materi dan 2) kemampuan menyelesaikan soal yang diberikan dengan kualifikasi nilai *Pre test* dan *pos tes*. Kriteria hasil penilaian dengan 4 kualifikasi berikut:

- Nilai 90-100 = sangat kompeten
- Nilai 80-89 = kompeten
- Nilai 70 -79 = cukup kompeten

- Nilai 60-69 = kurang kompeten

b. Evaluasi Terhadap Narasumber/Penceramah

Pengukuran terhadap narasumber atau penceramah diperlukan untuk menjamin kualitas bahwa materi yang disampaikan narasumber relevan, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan peserta dan disampaikan dengan cara yang menarik, mudah dipahami, dan interaktif. Adapun aspek yang diukur diantaranya:

- 1) Mengukur efektivitas penyampaian (cara menyajikan);
- 2) Memastikan kesesuaian materi (penguasaan materi); dan
- 3) Pemberian umpan balik (cara menjawab pertanyaan);

Kualifikasi penilaian terhadap narasumber/penceramah sebagai berikut:

- Nilai 90-100 = sangat kompeten
- Nilai 80-89 = kompeten
- Nilai 70 -79 = cukup kompeten
- Nilai 60-69 = kurang kompeten

c. Evaluasi terhadap Fasilitator

Aspek aspek yang dievaluasi dari fasilitator dalam pelatihan meliputi:

- 1) Penguasaan materi;
- 2) Sistematika penyajian dan menyajikan;
- 3) Ketepatan waktu dan kehadiran;
- 4) Penggunaan metode dan media pembelajaran;
- 5) Sikap dan perilaku;
- 6) Cara menjawab pertanyaan dari peserta;
- 7) Penggunaan Bahasa;
- 8) Pemberian motivasi kepada peserta; dan
- 9) Kerja sama antar widyaiswara (khusus pembelajaran secara tim/*tim teaching*).
- 10)Kecakapan menciptakan situasi dinamis kelas. Kualifikasi penilaian terhadap fasilitator sebagai berikut:
 - Nilai 90-100 = sangat kompeten.
 - Nilai 80-89 = kompeten

- Nilai 70 -79 = cukup kompeten
- Nilai 60-69 = kurang kompeten

d. Evaluasi Kepuasan Layanan Penyelenggaraan

Evaluasi kepuasan layanan penyelenggaraan pengembangan kompetensi menjadi alat layanan penyelenggaraan dalam memastikan bahwa pelatihan yang diberikan efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, adapun Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan (IKSK) diantaranya tentang kepesertaan, prosedur/layanan penyelenggaraan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, kompetensi, perilaku pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Aspek yang dievaluasi antara lain:

- 1) Pemanggilan dan persyaratan peserta meliputi pemanggilan peserta tersosialisasi melalui website/media sosial, pemanggilan peserta tepat waktu (kurang dari 5 hari) sebelum pelaksanaan, pemanggilan peserta berdasarkan persyaratan yang ditetapkan;
- 2) Prosedur/mekanisme pelayanan meliputi: prosedur pelayanan yang dilakukan dalam penyelenggaraan mudah dan transparan, pembelajaran dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan;
- 3) Waktu penyelesaian meliputi: penyelenggara dan narasumber mampu memfasilitasi kebutuhan peserta saat pelatihan dengan cepat dan tepat;
- 4) Biaya yaitu penyelenggara dan narasumber tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi;
- 5) Produk pelayanan meliputi materi pelatihan yang disajikan sangat berkualitas dan sesuai dengan tujuan pembelajaran, materi pelatihan yang disampaikan oleh narasumber mudah dipahami, materi pelatihan yang disajikan berdasarkan kurikulum yang ditetapkan, materi pelatihan berdasarkan kebutuhan organisasi;
- 6) Kompetensi meliputi penyelenggara mengetahui tugas dan fungsinya, penyelenggara menjalin koordinasi dengan narasumber, peserta, dan stakeholder lainnya, narasumber memiliki kompetensi dibidangnya, narasumber menguasai penggunaan metode pembelajaran serta alat bantu pembelajaran, narasumber menyampaikan materi menggunakan

bahasa yang sopan dan mudah dipahami, narasumber mampu menjawab pertanyaan dari peserta;

- 7) Perilaku pelayanan meliputi penyelenggara dan narasumber menerapkan 3 S (Senyum, Salam, Sapa), penyelenggara dan narasumber berpenampilan rapi dan sopan, penyelenggara dan narasumber memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, penyelenggara sigap dalam melayani peserta selama proses pembelajaran, dan penyelenggara dan narasumber mengkomunikasikan informasi yang aktual dan akurat;
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan meliputi aspek penyelenggara dan Narasumber sangat terbuka menerima saran ataupun masukan dari peserta serta penyelenggara menindaklanjuti pengaduan dari peserta;
- 9) Sarana dan prasarana meliputi sarana pelatihan *e-learning* dan klasikal. Pada pelatihan *e-learning* aspek yang dievaluasi meliputi: LMS mudah diakses dan digunakan, LMS memiliki tampilan nyaman dilihat, pemanfaatan fitur LMS secara optima, tutorial penggunaan LMS mudah dipahami;
- 10) Sarana dan prasarana klasikal meliputi: tersedianya ruang kelas yang nyaman, tersedianya sarana pembelajaran (flipchart, lcd, soundsystem, wifi, dll), tersedianya fasilitas olahraga dan fasilitas kesehatan, tersedianya fasilitas ibadah, tersedianya fasilitas perpustakaan, tersedianya fasilitas ruang makan, tersedianya fasilitas difabel dan ruang laktasi, tersedianya area hijau (*green office*) dan tersedianya asrama yang nyaman; dan
- 11) Integritas meliputi aspek penyelenggara memberikan layanan berdasarkan prosedur yang ditetapkan, penyelenggara tidak menerima gratifikasi terhadap layanan yang diberikan dan penyelenggara menyediakan media layanan pengaduan.

4. Sertifikat

Sertifikat telah mengikuti pelatihan diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Peserta yang telah menyelesaikan seluruh program pelatihan dengan minimal kehadiran 70%
- b. Mekanisme, jenis dan bentuk, serta ukuran sertifikat pelatihan mengacu pada ketentuan yang berlaku (Juknis penyelenggaraan pelatihan teknis administrasi).

5. Pemantauan dan Evaluasi

- a. Pemantauan dan evaluasi Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik dilakukan oleh tim penjamin mutu
- b. Hasil pemantauan dan evaluasi disampaikan kepada pimpinan dalam hal ini Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan.
- c. Kepala Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama/Kepala Balai Diklat Keagamaan/Kepala Loka Diklat Keagamaan menggunakan data hasil laporan pemantauan dan evaluasi untuk:
 - 1) Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan pelatihan;
 - 2) Dasar pertimbangan penyempurnaan program Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik.

6. Laporan Pelaksanaan pelatihan.

Penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik menyampaikan laporan secara tertulis mengenai penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik kepada pimpinan paling lambat 15 (lima belas) hari terhitung sejak pelatihan berakhir.

7. Evaluasi Pasca Pelatihan

Untuk memantau kemanfaatan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik terhadap penguatan kompetensi alumni, maka diperlukan evaluasi pasca pelatihan dengan mekanisme sebagai berikut:

- a. Evaluasi pasca pelatihan dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik selesai diselenggarakan

- b. Komponen yang akan dievaluasi meliputi: kemampuan peserta dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam merancang dan menyusun materi-materi pelatihan di tempat kerja yang meliputi:
 - 1) Penerapan keterampilan alumni di unit kerja;
 - 2) Kemanfaatan pelatihan yang dihasilkan; dan
 - 3) Kreativitas dan inovasi yang dikembangkan oleh alumni;
- c. Proses evaluasi pasca pelatihan dilakukan oleh lembaga penyelenggara Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik.
Hasil evaluasi pasca pelatihan disampaikan kepada pejabat berwenang; dan sebagai masukan untuk penyempurnaan program pelatihan selanjutnya. Format evaluasi pasca pelatihan diatur dalam petunjuk teknis evaluasi pasca pelatihan teknis administrasi.

BAB IV

PENUTUP

1. Kurikulum silabus ini merupakan acuan dalam penyelenggaraan Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Hal-hal yang belum diatur dalam kurikulum ini akan ditetapkan tersendiri dalam petunjuk teknis pelatihan teknis administrasi.

Lampiran: 2

RANCANG BANGUN PROGRAM PELATIHAN (RBPP) TRAINING OF TRAINER PELAYANAN PUBLIK

Nama Program Pelatihan	: Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
Alokasi Waktu	: JP @ 45 Menit
Deskripsi Program	: Pelatihan ini menyiapkan para pengajar/ fasilitator agar memiliki kompetensi dalam merancang, menyampaikan, dan mengevaluasi materi pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik
Tujuan Program	
Kompetensi Dasar	: Pada akhir pelatihan Peserta memiliki kompetensi pengajar/ fasilitator pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik
Indikator Keberhasilan	: Pada akhir pembelajaran peserta dapat

NO.	INDIKATOR KEBERHASILAN	MATA PELATIHAN	POKOK BAHASAN	METODE	EVALUASI	ESTIMASI WAKTU	Referensi
1. KELOMPOK DASAR *(PELATIHAN KLASIKAL)							
1.	1. Menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama	Pembangunan Bidang Agama	1. Konsep Kebijakan Pembangunan Bidang Agama	• Ceramah Interaktif • Tanya jawab	Test non objective: uraian singkat	2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) 1 JP (Asynchoronous)	Perpres No. 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Renstra Kementerian Agama KMA Nomor 244 Tahun 2025 tentang Program Prioritas Kementerian Agama Tahun 2025-2029
	Menjelaskan Asta Program Prioritas Kementerian Agama		2. Asta Program Prioritas a. Kerukunan dan cinta kemanusiaan b. Ekoteologi c. Layanan Keagamaan Bedampak				

			d. Pendidikan Unggul, Ramah dan terintegrasi e. Pesantren Berdaya f. Pemberdayaan Ekonomi Umat g. Sukses Penyelenggaraan Haji h. Digitalisasi Tata Kelola				
2.	1. Menjelaskan konsep pengembangan SDM	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	1. Konsep Pengembangan SDM 1.1. Pengertian SDM 1.2. Manfaat Pengembangan SDM 1.3. Strategi Pengembangan SDM	• Ceramah Interaktif • Tanya jawab	• Test non objective: uraian singkat	2 JP (Syn/PJJ/Klasikal) 1 JP (Asynchoron us))	1. UU ASN Tahun 2023 2. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS 3. Peraturan Pemerintah Nomor 49 tentang Manajemen PPPK 4. PerLAN Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil; 5. PerLAN Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pengembangan Kompetensi PPPK 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pengembangan SDM pada Kementerian

							Agama;
	2. Menjelaskan Pengembangan SDM Kementerian Agama		Pengembangan SDM Kementerian Agama 1. Bentuk Pengembangan Kompetensi 2. Profil Pegawai Kemenag 3. Jenis Pelatihan dan Pengembangan SDM Kemenag 4. Lembaga Pelatihan Kemenag 5. Penjaminan Mutu Pelatihan Kemenag				
3.	Menjelaskan Nilai-Nilai BerAKHLAK	Nilai-Nilai BerAKHLAK	1. Konsep nilai Berorientasi Pelayanan 2. Konsep nilai Akuntabel 3. Konsep nilai Kompeten 4. Konsep nilai Harmonis 5. Konsep nilai Loyal 6. Konsep nilai Adaptif Konsep nilai Kolaboratif	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok	• Test non objective: uraian singkat	2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) 1 JP (Asynchoronus)	1. SE Menpan RB No. 20 Tahun 2021 tentang Core Value dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara; 2. Modul LATSAR LAN Tahun 2021. 3. Permenpan No. 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja ASN
2. KELOMPOK INTI							
1.	1. Menjelaskan konsep dan definisi pelayanan publik	Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	1. Konsep dan Definisi Pelayanan Publik 1.1. Konsep 1.2. Maksud 1.3. Tujuan 1.4. Jenis-jenis 1.5. Ruang lingkup	• Ceramah • Tanya jawab • Diskusi • Presentasi	• Test non objective: uraian singkat	3 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) JP	1. Undang Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan

	2. Menjelaskan kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik		2. Kebijakan Pemerintah Tentang Pelayanan Publik 2.1. Peraturan perundang-undangnya 2.2. Perkembangan kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik 2.3. Kebijakan Pelayanan publik di masa Pandemic Covid-19				terpadu pada Kementerian Agama.
2.	1. Mengidentifikasi jenis-jenis pelayanan publik	Desain Pelayanan Publik	1. Identifikasi dan klasifikasi jenis layanan publik	• Ceramah • Tanya jawab • Diskusi • Presentasi	• <i>Test non objective:</i> uraian singkat	3 JP (Syn/PJJ/ Klasikal) JP	1. Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama
	2. Menetapkan standar pelayanan publik		2. Standar Pelayanan Publik 2.1. Format Standar Pelayanan Publik 2.2. Unsur unsur standar pelayanan publik 2.3. Service Delivery (6 aspek)				

			2.4. Manufacturing (8 aspek) 2.5. Berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan				
	3. Merancang inovasi pelayanan publik		3. Inovasi Pelayanan Publik 3.1. Definisi Inovasi 3.2. Inovasi Pelayanan Publik 3.3. Peran Inovasi dalam Pelayanan Publik				
3.	1. Peserta dapat menerapkan strategi implementasi pelayanan publik	Implementasi dan Pengawasan Pelayanan Publik	1. Strategi implementasi pelayanan publik 1.1. Analisa Kebutuhan Pelayanan Publik dalam masyarakat 1.2. Perencanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik dan maklumat pelayanan 1.3. Uji Publik (<i>Publik hearing</i>) draft standar pelayanan public (SPP) dan	1. Ceramah 2. Tanya jawab 3. Diskusi 4. Presentasi			1. Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama

			maklumat 1.4. Penetapan SPP dan MP 1.5. Sosialisasi SPP dan MP 1.6. Pengembangan kompetensi petugas pelayanan sesuai kebutuhan SPP dan MP				
	2. Peserta dapat Menerapkan strategi pengawasan pelayan publik.		2. Strategi pengawasan pelayan publik 2.1. Perencanaan pengawasan pelayanan publik 2.2. Penilaian kepatuhan instansi terhadap standar pelayan publik 2.3. Penilaian kompetensi petugas pelayan publik 2.4. Tindak lanjut hasil penilaian				
4.	1. Peserta Mampu Menjelaskan pengertian pengaduan masyarakat	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1. Pengertian dan Motif Pengaduan Masyarakat 1.1. Pengertian Pengaduan 1.2. Pelanggan pelayanan 1.3. Motif pengaduan				

	2. Menjelaskan tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat		2. Tahapan-tahapan pengaduan Masyarakat				
	3. Menyusun pedoman pengaduan masyarakat		3. Pedoman Pengaduan Masyarakat 3.1. Prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan 3.2. Sarana dan Prasarana yang diperlukan 3.3. Prosedur Pengelolaan Pengaduan 3.4. Inventarisasi Penyelesaian Pengaduan				
	4. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat		4. Tindaklanjuti Pengaduan Masyarakat 4.1. Pembentukan pengelola pengaduan 4.2. Tujuan dibentuk Pengelola pengaduan 4.3. Peran dan fungsi pengelola pengaduan				
	5. Melakukan perbaikan berkelanjutan hasil		5. Melakukan perbaikan berkelanjutan hasil pengelolaan pengaduan				

	pengelolaan pengaduan masyarakat		masyarakat 5.1. Pelaksanaan Pedoman pengelolaan pengaduan 5.2. Evaluasi pelaksanaan pedoman pengelolaan pengaduan				
5.	1. Peserta dapat mengevaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Konsep indeks kepuasan masyarakat	• Ceramah • Tanya jawab • Diskusi • Presentasi		2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal)	1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Anggara, Sahya, 2014, Kebijakan Publik, Pustaka Setia, Bandung. 3. Dunn, William N, 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta. 4. Hamdi, Muchlis, 2014, Kebijakan Publik, Proses, Analisis, dan Partisipasi, Ghalia Indonesia, Bogor 5. Napitupulu, Paimin, 2014, Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction, Alumni, Bandung. 6. Sinambela, Lijan
	2. Mensimulasi survei kepuasan masyarakat		2. Survei kepuasan masyarakat				
	3. Melakukan pengelolaan data hasil survei kepuasan masyarakat		3. Analisa hasil kepuasan masyarakat				
	4. Membuat laporan indeks kepuasan masyarakat		4. Laporan indeks kepuasan masyarakat				

							Poltak, 2014, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta Surjadi, H, 2012, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Refika Aditama, Bandung.
6.	1. Menjelaskan pengertian dan asumsi dasar andragogi dalam pelatihan	Metode Pembelajaran bagi Orang Dewasa	1. Pengertian dan asumsi dasar andragogi 1.1. Pengertian Andragogi 1.2. Asumsi Dasar Andragogi dalam implikasinya	1. Ceramah 2. Tanya jawab 3. Diskusi 4. Presentasi 5. Praktik		2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal)	1. Sofiudin, Pusaka Kebangsaan Sinergitas Islam dan Indonesia, Pustaka Kompas, 2018
	2. Menjelaskan perbedaan factor penentu proses belajar dan menerapkan jenis dan metode pembelajaran orang dewasa		3. Peran fasilitator dalam andragogi 3.1. Ciri-ciri fasilitator andragogi 3.2. Perbedaan pesan guru dan fasilitator dalam proses pembelajaran 3.3. Implikasi terhadap pelatihan fasilitator				
	3. mempraktikkan Andragogi dalam Pelatihan		Beberapa pendekatan dalam andragogi				
7.	1. Menjelaskan konsep dasar evaluasi	Evaluasi Pembelajaran	1. Konsep dasar evaluasi a. Tujuan evaluasi b. ruang lingkup evaluasi c. manfaat evaluasi	1. Ceramah 2. Tanya jawab 3. Diskusi 4. Presentasi		6 JP (Syn/PJJ/ Klasikal)	

				5. Praktik			
	2. Mengidentifikasi kan jenis-jenis dan bentuk soal penilaian		2. Jenis dan ruang lingkup evaluasi a. Jenis dan komponen evaluasi pembelajaran b. Ruang lingkup dan batas evaluasi pembelajaran c. Evaluasi berdasarkan tujuan d. Jenis evaluasi berdasarkan lingkup kegiatan e. Jenis evaluasi berdasarkan obyek pembelajaran f. Bentuk soal evaluasi pembelajaran				
	3. Melakukan implementasi karakteristik dan model pembelajaran		4. Langkah-langkah pengelolaan evaluasi 1) Perencanaan evaluasi 2) Pengumpulan data 3) Pengolahan data 4) Penafsiran data 5) Meningkatkan daya serap peserta 6) Laporan hasil				
			5. Karakteristik dan model evaluasi pembelajaran				

			a. Karakteristik evaluasi pembelajaran b. Model-model evaluasi pembelajaran				
3. KELOMPOK PENUNJANG *(PELATIHAN JARAK JAUH/KLASIKAL)							
1.	Peserta dapat menerapkan arahan program pelatihan / Overview	Pengarahan Program Pelatihan	1. Menyesuaikan diri dengan lingkungan kampus diklat; 2. Menyimulasikan diri dengan tata tertib; 3. Mengoptimalkan proses kegiatan pelatihan.	• Ceramah Interaktif; Simulasi	• Test non objective: uraian singkat	2 JP (Fasilitator/ Pengajar/ Panitia)	
2.	Peserta dapat membangun komitmen belajar	Building Learning Commitment	1. Mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain; 1.1. Pencairan Kelas; 1.2. Mengenal Diri Sendiri; 1.3. Mengenal Orang Lain. 2. Membangun Kelompok Dinamis; 2.1. Perbedaan Kelompok dan Tim; 2.2. Konsep Team Building; 2.3. Membangun Kelompok Dinamis. 3. Menyusun Komitmen Pembelajaran;	• Ceramah Interaktif; • Diskusi Kelompok • Role Play.	• Test Non Objective: Uraian Singkat • Non Test: Penilaian Sikap	2 JP (Fasilitator/ Pengajar/ Panitia)	Building Learning Commitment, Modul Pelatihan Kewidyaiswaraan Tingkat Muda, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta 2005; Entang, M., 1999, Dinamika Kelompok, Jakarta: Lembaga Pembangunan Pendidikan; LAN RI, 2009, Modul Building Learning Commitment (BLC), Jakarta: LAN RI; Pont, Tonny, 1991, Developing Effective Training Skills, London: Mac Graw Hill Book Company.; Sri Murtini dan Sumarno, Dinamika

			3.1 Memilih Pengurus Kelas; 4. Kesepakatan Komitmen Belajar Bersama.				Kelompok, LAN RI, 2002; Ramli Haris, Dr, MSc, Dinamika Kelompok, Jakarta: Pusdiklat Departemen Agama, 2005; H. Ramli Haris, Dr. MSc, H. Azam Romly, Drs, Building Learning Commitment (BLC) Jakarta: Pusdiklat Departemen Agama.
3.		Evaluasi Pembelajaran				2 JP (Syn/PJJ/ Klasikal)	
TOTAL JP						77 JP	

Lampiran 2

A. KELOMPOK DASAR

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Pembangunan Bidang Agama**
3. Alokasi Waktu : 3 Jam Pelajaran @45 menit = 135 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membahas tentang Kebijakan Pembangunan Bidang Agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami Kebijakan Pembangunan Bidang Agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 - 1) menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam Asta Program Prioritas Kementerian Agama
 - 2) menjelaskan Asta Program Prioritas Kementerian Agama
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok
 - a. Konsep kebijakan pembangunan bidang agama
 - b. Asta Program Prioritas Kementerian Agama
 - 1) Kerukunan dan cinta kemanusiaan
 - 2) Ekoteologi
 - 3) Layanan Keagamaan Berdampak
 - 4) Pendidikan Unggul, Ramah dan terintegrasi
 - 5) Pesantren Berdaya
 - 6) Pemberdayaan Ekonomi Umat
 - 7) Sukses Penyelenggaraan Haji
 - 8) Digitalisasi Tata Kelola
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menjelaskan konsep kebijakan pembangunan bidang agama dalam Asta Prioritas Kementerian Agama	Konsep kebijakan pembangunan bidang agama.		• Ceramah Interaktif	• Laptop; Komputer/ PC;	• Non Test: Uraian Singkat	1			1	
2.	Peserta dapat menjelaskan Asta Program Prioritas Kementerian Agama	Asta Program Prioritas Kementerian Agama	• Kerukunan dan Cinta Kemanusiaan • Ekoteologi • Layanan Keagamaan Berdampak • Pendidikan Unggul, Ramah dan terintegrasi • Pesantren Berdaya • Pemberdayaan Ekonomi Umat • Sukses Penyelenggaraan Haji • Digitalisasi Tata Kelola	• Ceramah Interaktif	• Laptop; Komputer/ PC;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	2			2	
Jumlah							3			3	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN

1. Nama Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)**
3. Alokasi Waktu : 3 Jam Pelajaran @ 45 menit = 135 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membahas tentang konsep dan strategi pengembangan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran :
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami pengembangan Sumber Daya Manusia di Kementerian Agama.
 - b. Indikator Hasil Belajar : Peserta dapat :
 - 1) menjelaskan konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
 - 2) menjelaskan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama.
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).
 - 1) Pengertian Sumber Daya Manusia
 - 2) Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - 3) Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia
 - b. Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama
 - 1) Bentuk Pengembangan Kompetensi
 - 2) Profil Pegawai Kementerian Agama
 - 3) Jenis Pelatihan dan pengembangan SDM Kementerian Agama
 - 4) Lembaga pelatihan Kementerian Agama
 - 5) Menjaga mutu pelatihan Kementerian Agama
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Media dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menjelaskan konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).	Konsep pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	• Pengertian SDM • Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia • Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC	Test Non Objective : Uraian Singkat	1			1	1. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;
2	Peserta dapat menjelaskan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama	Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama	• Bentuk Pengembangan Kompetensi • Profil Pegawai Kementerian Agama • Jenis Pelatihan dan pengembangan SDM Kementerian Agama • Lembaga pelatihan Kementerian Agama • Menjaga mutu pelatihan Kementerian Agama	Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/	Test Non Objective : Uraian Singkat	2			2	2. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pengembangan SDM pada Kementerian Agama;
Jumlah							3			3	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN

1. Nama Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Nilai - Nilai BerAKHLAK**
3. Alokasi Waktu : 3 Jam Pelajaran @45 menit = 135 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membahas tentang konsep nilai berorientasi pelayanan, nilai akuntabel, nilai kompeten, nilai harmonis, nilai loyal, nilai adaptif, dan nilai kolaboratif
5. Tujuan Pembelajaran :
 - a. Hasil belajar
Setelah mengikuti pembelajaran, peserta pelatihan diharapkan mampu memahami nilai-nilai BerAKHLAK
 - b. Indikator Hasil belajar
Materi pokok Nilai – Nilai BerAKHLAK sebagai berikut
 - 1) menjelaskan konsep nilai Berorientasi pelayanan
 - 2) menjelaskan Konsep nilai Akuntabel
 - 3) menjelaskan Konsep nilai Kompeten
 - 4) menjelaskan Konsep nilai Harmonis
 - 5) menjelaskan Konsep nilai Loyal
 - 6) menjelaskan Konsep nilai Adaptif
 - 7) menjelaskan Konsep nilai Kolaboratif
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok : Materi pokok Nilai – Nilai BerAKHLAK sebagai berikut:
 - a. Konsep nilai Berorientasi pelayanan
 - b. Konsep nilai Akun tabel
 - c. Konsep nilai Kompeten
 - d. Konsep nilai Harmonis
 - e. Konsep nilai Loyal
 - f. Konsep nilai Adaptif
 - g. Konsep nilai Kolaboratif
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (menit)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Peserta dapat: menjelaskan konsep nilai Berorientasi pelayanan	Konsep nilai Berorientasi pelayanan		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat	3	-	-	3	SE Menpan RB No. 20 Tahun 2021 tentang Core Value dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara; Modul LATSAR LAN Tahun 2021. Permenpan No. 6 tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja ASN
2	menjelaskan konsep nilai Akuntabel	Konsep nilai Akuntabel		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
3	menjelaskan konsep nilai Kompeten	Konsep nilai Kompeten		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
4	menjelaskan konsep nilai Harmonis	konsep nilai Harmonis		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
5	menjelaskan konsep nilai Loyal	konsep nilai Loyal		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
6	menjelaskan konsep nilai Adaptif	konsep nilai Adaptif		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
7	menjelaskan konsep nilai Kolaboratif	konsep nilai Kolaboratif		Ceramah Interaktif	Laptop; Komputer/ PC;	Test Non Objective: Uraian Singkat					
Jumlah							3			3	

B. KELOMPOK INTI

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik**
3. Alokasi Waktu : 3 JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 135 (seratus tiga puluh lima) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membahas landasan konseptual dan kebijakan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peserta akan memahami prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, kerangka regulasi, standar pelayanan, serta arah kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam memahami dan menjelaskan definisi dan konsep kebijakan pemerintah tentang Pelayanan Publik.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta mampu memahami konsep dan kebijakan pelayanan publik.
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 1. Menjelaskan konsep dan definisi pelayanan publik
 2. Menjelaskan konsep kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Konsep dan Definisi Pelayanan Publik
 - 1.1. Konsep
 - 1.2. Maksud
 - 1.3. Tujuan
 - 1.4. Jenis-jenis
 - 1.5. Ruang lingkup
 2. Kebijakan Pemerintah Tentang Pelayanan Publik
 - 2.1. Peraturan perundang-undangannya
 - 2.2. Perkembangan kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik
 - 2.3. Kebijakan Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (menit)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta mampu menjelaskan konsep dan definisi pelayanan publik	1. Konsep dan Definisi Pelayanan Publik	1. Konsep 2. Maksud 3. Tujuan 4. Jenis-jenis 5. Ruang lingkup	• Ceramah • Tanya jawab • Diskusi • Presentasi	• Laptop • Komputer/ PC • LMS	• Test Non Objective: Uraian Singkat	3			3	1. Undang Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama
2.	Peserta mampu menjelaskan konsep kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik	2. Kebijakan Pemerintah Tentang Pelayanan Publik	1. Peraturan perundang-undangnya 2. Perkembangan kebijakan pemerintah tentang pelayanan public 3. Kebijakan Pelayanan Publik di masa Pandemic Covid-19 Jumlah								
							3			3	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : Desain Pelayanan Publik
3. Alokasi Waktu : 10 JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 450 (dua ratus dua puluh lima) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membekali peserta dengan pengetahuan dan keterampilan dalam merancang pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Peserta akan mempelajari pendekatan desain layanan, pemetaan proses bisnis, inovasi pelayanan, serta penggunaan metode partisipatif dalam melibatkan pemangku kepentingan. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menghasilkan rancangan pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta mampu membuat desain Pelayanan Publik
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 1. Mengidentifikasi jenis jenis pelayanan publik
 2. Menetapkan standar pelayanan publik
 3. Merancang inovasi pelayanan publik
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Identifikasi dan klasifikasi jenis layanan publik
 2. Standar Pelayanan Publik
 - 2.1. Format Standar Pelayanan Publik
 - 2.2. Unsur unsur standar pelayanan publik
 - 2.3. Service Delivery(6 aspek)
 - 2.4. *Manufacturing*(8 aspek)
 - 2.5. Berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan
 3. Inovasi Pelayanan Publik
 - 3.1. Definisi Inovasi
 - 3.2. Inovasi Pelayanan Publik
 - 3.3. Peran Inovasi dalam Pelayanan Publik
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (menit)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Mengidentifikasi jenis jenis pelayanan publik	Identifikasi dan klasifikasi jenis layanan publik		• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Simulasi	• Laptop Komputer/ PC • LMS	• Test Non Objective: Uraian Singkat	4		6	10	1. Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Menetapkan standar pelayanan publik	Standar Pelayanan Publik	1. Format Standar Pelayanan Publik 2. Unsur unsur standar pelayanan publik 3. Service Delivery(6 aspek) 4. Manufacturing(8 aspek) 5. Berita acara kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat penerima layanan								2. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama
3.	Merancang inovasi pelayanan publik	Inovasi Pelayanan Publik	1. Definisi Inovasi 2. Inovasi Pelayanan Publik 3. Peran Inovasi dalam Pelayanan Publik								
			Jumlah				4		6	10	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Implementasi dan pengawasan Pelayanan Publik**
3. Alokasi Waktu : 9JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 405 (empat ratus lima) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membahas strategi penerapan pelayanan publik sesuai standar, regulasi, dan prinsip tata kelola yang baik, serta mekanisme pengawasan untuk memastikan mutu dan akuntabilitas layanan. Peserta akan mempelajari teknik implementasi kebijakan, monitoring dan evaluasi, serta sistem pengendalian mutu layanan publik. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten, melakukan pengawasan yang efektif, serta memberikan rekomendasi perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta mampu mensimulasikan implementasi dan pengawasan pelayanan publik dengan baik dan benar
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat
 1. Menerapkan strategi implementasi pelayanan publik
 2. Menerapkan strategi pengawasan pelayanan publik.
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Strategi implementasi pelayanan publik
 - 1) Analisa Kebutuhan Pelayanan Publik dalam masyarakat
 - 2) Perencanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik dan mak- lumat pelayanan
 - 3) Uji Publik (Publik hearing) draft standar pelayanan public (SPP) dan maklumat
 - 4) Penetapan SPP dan MP
 - 5) Sosialisasi SPP dan MP
 - 6) Pengembangan kompetensi petugas pelayanan sesuai kebutuhan SPP dan MP
 - b. Strategi pengawasan pelayan publik
 - 1) Perencanaan pengawasan pe-layanan publik
 - 2) Penilaian kepatuhan instansi terhadap standar pelayan publik
 - 3) Penilaian kompetensi petugas pelayanan publik
 - 4) Tindak lanjut hasil penilaian
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat Menerapkan strategi implementasi pelayanan publik	1. Strategi implementasi pelayanan publik	1.1. Analisa Kebutuhan Pelayanan Publik dalam masyarakat 1.2. Perencanaan penyusunan Standar Pelayanan Publik dan maklumat pelayanan 1.3. Uji Publik (Publik hearing) draft standar pelayanan public (SPP) dan maklumat 1.4. Penetapan SPP dan MP 1.5. Sosialisasi SPP dan MP 1.6. Pengembangan kompetensi petugas pelayanan sesuai kebutuhan SPP dan MP	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Tanya jawab • Presentasi	• Laptop Komputer/ PC • LMS	• Test Non Objective: Uraian Singkat	4	2		6	
2.	Peserta dapat Menerapkan strategi pengawasan pelayan publik.	2. Strategi pengawasan pelayan publik	2.1. Perencanaan pengawasan pelayanan publik 2.2. Penilaian kepatuhan instansi terhadap standar pelayan publik 2.3. Penilaian kompetensi petugas pelayan publik 2.4. Tindak lanjut hasil penilaian								
			Jumlah				4		2	6	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**
3. Alokasi Waktu : 6JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 270 (dua ratus tujuh puluh) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini berfokus pada pemahaman dan keterampilan dalam menangani pengaduan masyarakat secara profesional, transparan, dan responsif. Peserta akan mempelajari mekanisme pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi, tindak lanjut, hingga umpan balik kepada masyarakat. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam mengelola pengaduan sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta mampu mengelola pengaduan masyarakat
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat
 1. Menjelaskan pengertian pengaduan masyarakat;
 2. Menjelaskan tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat;
 3. Menyusun pedoman pengaduan masyarakat;
 4. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Pengertian dan Motif Pengaduan Masyarakat
 - 1) Pengertian Pengaduan
 - 2) Pelanggan pelayanan
 - 3) Motif pengaduan
 - b. Tahapan tahapan pen-gaduann Masyarakat
 - c. Pedoman Pengaduan Masyarakat
 - 1) Prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan
 - 2) Sarana dan prasarana yang diperlukan
 - 3) Prosedur pengelolaan pengaduan
 - 4) Inventarisasi penyelesaian pengaduan
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat Menjelaskan pengertian pengaduan masyarakat;	1. Pengertian dan motif Pengaduan Masyarakat	1.1 Pengertian Pengaduan 1.2 Pelanggan pelayanan 1.3 Motif pengaduan	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Tanya jawab • Roleplay	• Laptop Komputer/ PC • LMS	• Test Non Objective: Uraian Singkat	3		3	6	1. Undang undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PMA no. 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama. 3. KMA Nomor 95 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan <i>Whistleblowing</i> di Lingkungan Kementerian Agama 4. Napitupulu, Paimin, 2014, Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction,
2.	Peserta dapat Menjelaskan tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat;	Tahapan tahapan pengaduan Masyarakat									
3.	Peserta dapat Menyusun pedoman pengaduan masyarakat;	Pedoman Pengaduan Masyarakat	1. Prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan 2. Sarana dan Prasarana yang di perlukan 3. Prosedur Pengelolaan Pengaduan 4. Inventarisasi penyelesaian pengaduan								

4.	Peserta dapat Menindaklanjuti pengaduan masyarakat;	Tindaklanjuti Pengaduan Masyarakat	1. Pembentukan pengelola pengaduan 2. Tujuan dibentuk Pengelola pengaduan 3. Peran dan fungsi pengelola pengaduan								Alumni, Bandung
5.	Melakukan perbaikan berkelanjutan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat	Melakukan perbaikan berkelanjutan hasil pengelolaan pengaduan masyarakat	1. Pelaksanaan Pedoman pengelolaan pengaduan 2. Evaluasi pelaksanaan pedoman pengelolaan pengaduan								
			Jumlah				3		3	6	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**
3. Alokasi Waktu : 9 JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 405 (empat ratus lima) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini memberikan pemahaman mengenai konsep, metode, dan teknik pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi kualitas pelayanan publik. Peserta akan mempelajari dasar hukum, indikator penilaian, prosedur penyusunan kuesioner, teknik pengumpulan data, hingga analisis dan pelaporan hasil survei IKM. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi IKM secara tepat sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti materi kegiatan pembelajaran ini peserta dapat memahami prosedur pemindahtanganan Barang Milik Negara
 - b. Indikator Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat
 1. Memperjelas konsep indeks kepuasan masyarakat;
 2. Membuat simulasi survei kepuasan masyarakat
 3. Melakukan pengelolaan data hasil survei kepuasan masyarakat;
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Konsep indeks kepuasan masyarakat;
 - b. Survei kepuasan masyarakat;
 - c. Analisa hasil kepuasan masyarakat;
 - d. Laporan indeks kepuasan masyarakat
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta mampu menjelaskan konsep indeks kepuasan masyarakat	Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat		• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Simulasi	• Laptop Komputer/ PC • LMS	Test Non Objective : Uraian Singkat	3		6	9	
2.	Peserta mampu membuat simulasi survei kepuasan masyarakat	1. Survei Kepuasan masyarakat 2. Analisa Hasil Kepuasan Masyarakat									
3.	Peserta mampu melakukan pengelolaan data hasil survei kepuasan masyarakat	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat									

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Metode Pembelajaran bagi Orang Dewasa**
3. Alokasi Waktu : 9 JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 405 (empat ratus lima) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membekali peserta dengan konsep, prinsip, dan teknik pembelajaran orang dewasa (andragogi) yang efektif. Peserta akan mempelajari perbedaan karakteristik belajar orang dewasa dengan anak, pendekatan partisipatif, strategi fasilitasi, serta metode pembelajaran yang interaktif dan aplikatif. Keberhasilan pembelajaran dinilai dari kemampuan peserta dalam merancang dan melaksanakan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan, pengalaman, dan motivasi orang dewasa sehingga proses belajar lebih bermakna dan berdampak.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta peserta mampu menerapkan pendekatan andragogi dalam memfasilitasi kegiatan belajar mengajar pada pelatihan bagi orang dewasa
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - a. Pengertian dan asumsi dasar andragogi
 - 1) Pengertian Andragogi
 - 2) Asumsi Dasar Andragogi dalam implikasinya
 - b. Peran fasilitator dalam andragogi
 - 1) Ciri-ciri fasilitator andragogi
 - 2) Perbedaan pesan guru dan fasilitator dalam proses pembelajaran
 - 3) Implikasi terhadap pelatihan fasilitator
 - c. Beberapa pendekatan dalam andragogi
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta mampu menjelaskan pengertian dan asumsi dasar andragogi dalam pelatihan	Pengertian dan asumsi dasar andragogi	a. Pengertian Andragogi b. Asumsi Dasar Andragogi dalam implikasinya	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Simulasi	• Laptop Komputer/ PC • LMS	• Test Non Objective : Uraian Singkat	2		7	9	
2.	Peserta mampu Menjelaskan perbedaan factor penentu proses belajar dan menerapkan jenis dan metode pembelajaran orang dewasa	Peran fasilitator dalam andragogi	a. Ciri-ciri fasilitator andragogi b. Perbedaan pesan guru dan fasilitator dalam proses pembelajaran c. Implikasi terhadap pelatihan fasilitator								
	Peserta mampu Mempraktikkan Andragogi dalam Pelatihan	Beberapa pendekatan dalam andragogi									

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Program Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Evaluasi Pembelajaran**
3. Alokasi Waktu : 6 JP @ 45 (empat puluh lima) menit = 270 (dua ratus tujuh puluh) menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membahas pengertian evaluasi, tujuan, fungsi, manfaat, jenis dan ruang lingkup, bentuk soal, langkah pengembangan, karakteristik dan model evaluasi
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti pembelajaran, peserta mampu menerapkan evaluasi pembelajaran
 - b. Indikator Hasil Belajar : Peserta mampu
 1. Memperjelas konsep dasar evaluasi
 2. Mengidentifikasi jenis-jenis dan bentuk soal penilaian
 3. Melakukan implementasi karakteristik dan model pembelajaran
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 - d. Konsep dasar evaluasi
 - 1) Tujuan evaluasi
 - 2) ruang lingkup evaluasi
 - 3) manfaat evaluasi
 - e. Jenis dan ruang lingkup evaluasi
 - 1) Jenis dan komponen evaluasi pembelajaran
 - 2) Ruang lingkup dan batas evaluasi pembelajaran
 - 3) Evaluasi berdasarkan tujuan
 - 4) Jenis evaluasi berdasarkan lingkup kegiatan
 - 5) Jenis evaluasi berdasarkan obyek pembelajaran
 - 6) Bentuk soal evaluasi pembelajaran
 - f. Langkah-langkah pengelolaan evaluasi
 - 1) Perencanaan evaluasi
 - 2) Pengumpulan data
 - 3) Pengolahan data
 - 4) Penafsiran data
 - 5) Meningkatkan daya serap peserta
 - 6) Laporan hasil
 - d. Karakteristik dan model evaluasi pembelajaran
 - 1) Karakteristik evaluasi pembelajaran
 - 2) Model-model evaluasi pembelajaran

7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta mampu menjelaskan konsep dasar evaluasi	Konsep Dasar Evaluasi	a. Pengertian Andragogi b. Asumsi Dasar Andragogi dalam implikasinya	• Ceramah Interaktif • Diskusi Kelompok • Simulasi	• Laptop Komputer/ PC • LMS	• Test Non Objective : Uraian Singkat	2		7	9	
2.	Peserta mampu Menjelaskan Mengidentifikasi kasikan jenis-jenis dan bentuk soal penilaian	Jenis dan ruang lingkup evaluasi	a. Ciri-ciri fasilitator andragogi b. Perbedaan pesan guru dan fasilitator dalam proses pembelajaran c. Implikasi terhadap pelatihan fasilitator								
3	Peserta mampu melakukan implementasi karakteristik dan model pembelajaran	Langkah-langkah pengelolaan evaluasi	a. Perencanaan evaluasi b. Pengumpulan data c. Pengolahan data d. Penafsiran data e. Meningkatkan daya serap peserta f. Laporan hasil								

		Karakteristik dan model evaluasi pembelajaran	a. Karakteristik evaluasi pembelajaran b. Model-model evaluasi pembelajaran									
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PUSBANGKOM MKMB

C. KELOMPOK PENUNJANG

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : **Pengarahan Program Pelatihan**
3. Alokasi Waktu : 2 Jam Pelajaran, @ 45 (empat puluh lima) menit = 90 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata Pelatihan ini membekali peserta agar mampu menerapkan program pelatihan/overview. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menerapkan arah program pelatihan/overview. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, dan simulasi. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non ASN pada Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu menerapkan arah program pelatihan atau *overview*.
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat:
 1. Menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan;
 2. Menyimulasikan tata tertib program pelatihan; dan
 3. Menyimulasikan proses kegiatan pelatihan.
6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok :
 1. Penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan;
 2. Tata tertib program pelatihan; dan
 3. Optimalisasi proses kegiatan pelatihan.
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat menjelaskan penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan	Penyesuaian diri dengan lingkungan tempat pelatihan atau program pelatihan.		• Ceramah Interaktif; • Diskusi Kelompok;	• Laptop; Komputer/ PC; • Zoom Cloud • Meeting;	• Test Non Objective: Uraian Singkat	2			2	
2.	Peserta dapat menyimulasikan diri dengan tata tertib program pelatihan	Tata tertib program pelatihan		• Ceramah Interaktif; • Diskusi Kelompok; • Simulasi	• Laptop; Komputer/ PC; • Zoom Cloud • Meeting;	• Non Test: Uraian Singkat					
3.	Peserta dapat menyimulasikan proses kegiatan pelatihan yang optimal	Optimalisasi proses kegiatan pelatihan		• Ceramah Interaktif; • Diskusi Kelompok; • Simulasi	• Laptop; Komputer/ PC; • Zoom Cloud Meeting.	• Non Test: Uraian Singkat					
Jumlah							2			2	

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

1. Nama Pelatihan : Training of Trainer Pelatihan Teknis Pelayanan Publik
2. Mata Pelatihan : ***Building Learning Commitment***
3. Alokasi Waktu : 2 Jam Pelajaran @ 45 (empat puluh lima) menit = 90 menit
4. Deskripsi Singkat : Mata pelatihan ini membekali peserta agar mampu membangun komitmen belajar bersama melalui materi pokok mengenal diri sendiri dan orang lain, membangun Kelompok dinamis dan menyusun komitmen pembelajaran. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu membangun komitmen belajar dan membentuk kelompok belajar yang menyenangkan. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, *games (role play)*. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non ASN pada Kementerian Agama.
5. Tujuan Pembelajaran
 - a. Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta diharapkan mampu membangun komitmen belajar.
 - b. Indikator Hasil belajar : Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta mampu:
 1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain;
 2. Membangun kelompok dinamis; dan
 3. Menyusun komitmen pembelajaran.
6. Materi Pokok dan Sub Materi pokok :
 1. Mengetahui diri sendiri dan orang lain
 - 1.1 Pencairan kelas;
 - 1.2 Mengetahui diri sendiri;
 - 1.3 Mengetahui orang lain.
 2. Membangun kelompok dinamis
 3. Menyusun komitmen pembelajaran
 - 3.1 Memilih pengurus kelas;
 - 3.2 Kesepakatan komitmen belajar.
7. Kegiatan Belajar Mengajar :

No	Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok		Metode Pembelajaran	Alat Bantu Dan Media	Evaluasi	Estimasi Waktu (JP)				Referensi/ Keterangan
		Materi Pokok	Sub Materi Pokok				T	L	P	Total	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1.	Peserta dapat mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain	Mengenal Diri Sendiri dan Orang Lain	a. Pencairan Kelas; b. Mengenal Diri Sendiri; c. Mengenal Orang Lain.	• Ceramah Interaktif; • Diskusi Kelompok • Role Play.	• Laptop; • Komputer/ PC; • Zoom Cloud Meeting;	• Test Non Objective: Uraian Singkat			2	2	
2.	Peserta dapat membangun Kelompok Dinamis	Membangun Kelompok Dinamis	a. Perbedaan Kelompok dan Tim; b. Konsep c. Team Building; d. Membangun e. Kelompok Dinamis.	• Ceramah Interaktif; • Diskusi • Kelompok • Role Play.	• Laptop; • Komputer/ PC; • Zoom Cloud Meeting;	• Non Test: Penilaian Sikap					
3.	Peserta dapat menyusun Komitmen Belajar	Menyusun Komitmen Belajar	a. Memilih Pengurus Kelas; b. Kesepakatan Komitmen Belajar Bersama.	• Ceramah Interaktif; • Diskusi • Kelompok; • Simulasi.	• Laptop; • Komputer/ PC; • Zoom Cloud Meeting.	• Non Test: Penilaian sikap					
Jumlah									2	2	



**PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA**

**BADAN MODERASI BERAGAMA
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

KEMENTERIAN AGAMA RI