



**PUSBANGKOM
MKMB**

PETUNJUK TEKNIS

**EVALUASI
PENYELENGGARAAN
PENGEMBANGAN
KOMPETENSI
MANAJEMEN,
KEPEMIMPINAN, DAN
MODERASI BERAGAMA**



2025





KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 67 TAHUN 2025
TENTANG
PETUNJUK TEKNIS EVALUASI PENYELENGGARAAN 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 meningkatkan kualitas dan menjamin mutu evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi manajemen, kepemimpinan, dan moderasi beragama pada Kementerian Agama, perlu petunjuk teknis;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama tentang Petunjuk Teknis Evaluasi Penyelenggaraan 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 Tahun 2023 Nomor 6897);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
3. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 348);
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya

Manusia pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 711);

5. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penjaminan Mutu Pelatihan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 25);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1070);

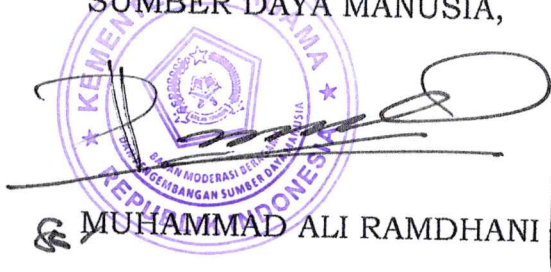
MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PETUNJUK TEKNIS EVALUASI PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN, DAN MODERASI BERAGAMA.
- KESATU : Menetapkan Petunjuk Teknis Evaluasi Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Petunjuk teknis sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi manajemen, kepemimpinan, dan moderasi beragama pada Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi Beragama, Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan, dan Loka Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 14 Mei 2025

KEPALA BADAN MODERASI
BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA,



MUHAMMAD ALI RAMDHANI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 67 TAHUN 2025
TENTANG
PETUNJUK TEKNIS EVALUASI PENYELENGGARAAN
PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN,
DAN MODERASI BERAGAMA

**PETUNJUK TEKNIS
EVALUASI PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN, DAN MODERASI BERAGAMA**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Lembaga pelatihan sebagai suatu organisasi formal dalam tugas menyelenggarakan pelatihan sebagai bagian dari penyelenggara kepentingan publik diharapkan secara profesional secara intensif dan optimal melaksanakan pengembangan aparatur yang kompetitif. Lembaga pelatihan pemerintah memegang peran penting untuk menjaga dan memastikan setiap pelatihan dan upaya pengembangan aparatur sipil negara terjamin mutunya. Kinerja lembaga pelatihan sebagai organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal dalam mewujudkan aparatur yang kompeten.

Penyelenggaraan pelatihan merupakan implementasi pelatihan berdasarkan UU ASN Nomor 20 Tahun 2023, PP Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS, Keputusan Kepala Balitbangdiklat Kementerian Agama Nomor 112 tentang Pedoman dan Instrumen Penjaminan Mutu Pelatihan pada Kementerian Agama, Keputusan LAN Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penjaminan Mutu Pelatihan. Peraturan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelatihan. Sebagai penyelenggara pelatihan mengemban fungsi dan tugasnya seringkali masih ditemukan hal-hal yang kurang sesuai dengan aturan tersebut. Maka diperlukan pelaksana evaluasi terhadap perencanaan, pelaksanaan hingga terkait unsur-unsur lain terkait penyelenggaraan pelatihan, agar tujuan pelatihan tercapai secara optimal. Petunjuk teknis ini mengatur bagaimana evaluasi penyelenggaraan pelatihan dapat dilaksanakan secara optimal, dalam hal tertib administrasi, sarana dan prasarana, data dukung SDM penyelenggara, ketersediaan anggaran, kualitas

narasumber dan fasilitator, kelengkapan dokumen lainnya untuk mendukung kualitas mutu pelatihan.

Evaluasi penyelenggaraan memiliki urgensi yang tinggi bagi lembaga pelatihan karena membantu meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, relevansi, dan keberlanjutan penyelenggaraan pelatihan. Dengan melaksanakan evaluasi secara teratur, lembaga pelatihan dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelatihan yang diselenggarakan memberikan manfaat yang optimal bagi peserta dan relevan dengan kebutuhan organisasi. Maka perlu dibuat petunjuk teknis pengukuran nilai kepuasan penyelenggaraan pengembangan kompetensi manajemen, kepemimpinan, dan moderasi beragama sebagai dasar penilaian dalam capaian layanan kepuasan penyelenggaraan pengembangan kompetensi.

B. Maksud dan Tujuan

Petunjuk teknis ini dimaksudkan untuk memberikan panduan pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pengembangan kompetensi manajemen, kepemimpinan, dan moderasi beragama bagi Pusat Pengembangan Kompetensi dan Moderasi Beragama (Pusbangkom MKMB), Balai Diklat Keagamaan (BDK) dan Loka Diklat Keagamaan (LDK).

Tujuan petunjuk teknis ini adalah untuk standardisasi evaluasi penyelenggaraan pelatihan bagi Pusbangkom MKMB, BDK, dan LDK.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup petunjuk teknis ini meliputi: evaluasi terhadap peserta pelatihan, evaluasi terhadap narasumber/penceramah, evaluasi terhadap fasilitator, dan evaluasi terhadap kepuasan layanan penyelenggaraan, baik dilaksanakan secara klasikal maupun virtual/PJJ/berbasis digital.

D. Pengertian Umum

Dalam Keputusan ini, yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah;
2. Evaluasi adalah kegiatan terencana untuk mengukur dan menilai dari keberhasilan suatu penyelenggaraan. Evaluasi merupakan cara terbaik untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, relevansi, dan keberlanjutan penyelenggaraan pelatihan;
3. Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut;
4. Pelatihan adalah salah satu bentuk pengembangan kompetensi sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah yang mengatur mengenai manajemen PNS;
5. Indeks Kepuasan Pelatihan (IKP) adalah ukuran kuantitatif dari tingkat kepuasan peserta terhadap suatu program pelatihan yang memberikan informasi berharga tentang efektivitas pelatihan dan membantu organisasi untuk terus meningkatkan kualitas program pelatihan;
6. IKSK yaitu indikator kinerja sasaran kegiatan, yang menjadi target dan capaian pada Pusbangkom Manajemen Kepemimpinan dan Moderasi Beragama 2025-2029;
7. Evaluasi penyelenggaraan pelatihan adalah suatu proses sistematis untuk mengumpulkan informasi dan umpan balik mengenai berbagai aspek dari suatu program pelatihan;
8. Analisis deskriptif adalah tata cara penyusunan dan penyajian data yang dikumpulkan dalam suatu kegiatan penelitian dengan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia;
9. Pengelola pelatihan adalah ASN yang bertugas pada lembaga pelatihan yang secara fungsional merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi Pelatihan dengan mengacu kepada pedoman yang ditetapkan oleh instansi Pembina;
10. Pusat Pengembangan Kompetensi Manajemen, Kepemimpinan, dan

Moderasi Beragama yang selanjutnya disebut Pusbangkom MKMB adalah satuan kerja pada Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan SDM pada Kementerian Agama yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelatihan manajemen, kepemimpinan dan moderasi beragama;

11. Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan yang selanjutnya disebut Balai Diklat Keagamaan adalah unit pelaksana teknis pelatihan Kementerian Agama yang berkedudukan di daerah dan mempunyai tugas melaksanakan pelatihan administrasi, pelatihan teknis pendidikan dan pelatihan teknis keagamaan bagi SDM di wilayah kerja masing-masing dengan berpedoman kepada kebijakan Kepala Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan SDM Kementerian Agama
12. Loka Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan yang selanjutnya disebut Loka Diklat Kegamaan adalah unit pelaksana teknis pelatihan Kementerian Agama yang berkedudukan di daerah dan mempunyai tugas melaksanakan pelatihan administrasi, pelatihan teknis pendidikan dan pelatihan teknis keagamaan bagi SDM di wilayah kerja masing-masing dengan berpedoman kepada kebijakan Kepala Badan Moderasi Beragama dan Pengembangan SDM Kementerian Agama.

BAB II

PELAPORAN HASIL EVALUASI

Evaluasi penyelenggaraan pelatihan dimaksud untuk menilai efektivitas pelatihan dalam memastikan apakah tujuan pelatihan tercapai dan peserta memperoleh kompetensi yang diharapkan. Evauasi juga mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan agar dapat mengetahui apa saja aspek pelatihan yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki di masa depan. Maka perlu adanya umpan balik baik untuk penyelenggara, fasilitator, maupun peserta, agar bisa meningkatkan kinerja mereka masing-masing. Hasil evaluasi dapat mendukung pengambilan keputusan, data dari evaluasi berguna untuk menentukan apakah pelatihan serupa perlu dilanjutkan, dimodifikasi, atau dihentikan.

A. Tujuan

Tujuan dan manfaat evaluasi penyelenggaraan adalah mengukur indeks kepuasan penyelenggaraan dengan mengumpulkan informasi dan umpan balik yang berguna untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelatihan di

masa mendatang. Berikut adalah beberapa tujuan utama dari evaluasi penyelenggaraan pelatihan:

1. Mengukur Efektivitas Pelatihan: Evaluasi membantu menentukan apakah pelatihan mencapai tujuan yang diinginkan. Ini mencakup mengukur perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, atau perilaku peserta setelah mengikuti pelatihan.
2. Meningkatkan Kualitas Pelatihan: Evaluasi memberikan umpan balik tentang aspek-aspek pelatihan yang perlu diperbaiki. Ini dapat mencakup materi pelatihan, metode penyampaian, fasilitas, atau instruktur.
3. Memastikan Relevansi Pelatihan: Evaluasi membantu memastikan bahwa pelatihan tetap relevan dengan kebutuhan peserta dan tujuan organisasi. Ini melibatkan meninjau apakah konten pelatihan sesuai dengan perkembangan terbaru di bidang terkait dan apakah keterampilan yang diajarkan masih relevan dengan tuntutan pekerjaan.
4. Mengidentifikasi Kesenjangan Kompetensi: Evaluasi dapat membantu mengidentifikasi kesenjangan kompetensi antara keterampilan yang dimiliki peserta saat ini dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang optimal.
5. Mengevaluasi Dampak Pelatihan: Evaluasi dapat digunakan untuk mengukur dampak pelatihan terhadap kinerja individu, tim, atau organisasi secara keseluruhan. Ini dapat mencakup peningkatan produktivitas, kualitas kerja, atau efisiensi.
6. Memberikan Akuntabilitas: Evaluasi membantu memastikan bahwa investasi dalam pelatihan memberikan nilai yang sepadan. Ini melibatkan pengukuran biaya pelatihan dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh.
7. Memotivasi Peserta: Evaluasi dapat memberikan umpan balik positif kepada peserta, yang dapat meningkatkan motivasi mereka untuk belajar dan menerapkan keterampilan baru di tempat kerja.

B. Prinsip Evaluasi

Prinsip evaluasi kepuasan pelatihan berfungsi untuk menilai sejauh mana peserta merasa puas terhadap penyelenggaraan pelatihan, baik dari segi isi,

proses, hingga hasil yang diperoleh. Berikut adalah prinsip-prinsip utama dalam evaluasi kepuasan pelatihan diantaranya

1. Integritas;

Evaluasi yang berintegritas menjamin bahwa proses dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan serta terbuka terhadap pengawasan.

2. Objektivitas dan Berbasis Data;

Evaluasi yang objektif memastikan bahwa temuan, analisis, dan rekomendasi disusun berdasarkan data dan bukti data yang valid, reliabel dan relevan bukan atas dasar intuisi, opini, asumsi, atau kepentingan tertentu.

3. Berorientasi pada Perbaikan;

Tujuan utama dari evaluasi adalah untuk memberikan masukan konstruktif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas program, kebijakan, atau kinerja organisasi ke depannya. Karena evaluasi diarahkan untuk membuat program lebih berdampak dan penggunaan sumber daya lebih optimal.

C. Aspek yang dinilai

1. Evaluasi penyelenggara terhadap peserta

Evaluasi penyelenggara terhadap peserta pelatihan adalah proses di mana penyelenggara pelatihan menilai dan mengevaluasi kinerja, partisipasi, dan kemajuan peserta selama mengikuti program pelatihan. Evaluasi terhadap peserta untuk mengukur efektivitas pelatihan, apakah pelatihan mencapai tujuan yang diinginkan, apakah peserta mengalami peningkatan dalam pengetahuan, keterampilan, atau sikap setelah mengikuti pelatihan.

Evaluasi pengembangan kompetensi biasanya mengukur beberapa aspek diantaranya peningkatan pengetahuan (aspek kognitif) yaitu mengukur sejauh mana peserta memahami materi baru atau memperdalam pemahaman sebelumnya. Mengukur peningkatan keterampilan (skill) yaitu menilai apakah keterampilan teknis atau praktis yang ditargetkan sudah dikuasai dan diterapkan. Serta mengukur perubahan sikap dan perilaku (afektif) yaitu melihat perubahan sikap, etika kerja, dan cara berinteraksi setelah pelatihan.

Namun dalam pengukuran evaluasi ini hanya mengukur aspek kognitif.

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

2. 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. agar tujuan pembelajaran tercapai secara optimal.

Aspek yang diukur diantaranya:

- a. Mengukur Efektivitas Penyampaian (Cara menyajikan). Evaluasi bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif narasumber/penceramah dalam menyampaikan materi pelatihan. Hal ini mencakup kejelasan dalam penyampaian, kemampuan menjelaskan konsep yang kompleks, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kemampuan menjaga audiens tetap tertarik dan termotivasi. Form penilaian terlampir.
- b. Memastikan Kesesuaian Materi (Penguasaan materi). Evaluasi juga bertujuan untuk memastikan bahwa materi yang disampaikan oleh narasumber/penceramah sesuai dengan tujuan pelatihan dan kebutuhan peserta. Apakah materi tersebut relevan, aplikatif, dan memberikan nilai tambah bagi peserta pelatihan.

- c. Pemberian umpan balik (Cara menjawab pertanyaan); Cara menjawab pertanyaan dari peserta dan pemberian motivasi serta inspirasi kepada peserta dapat meningkatkan kualitas pelatihan.
- d. Evaluasi membantu mengukur kompetensi narasumber/penceramah dalam bidang yang mereka kuasai. Apakah narasumber memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam tentang topik yang dibahas, sehingga mampu menjawab pertanyaan dan memberikan umpan balik yang konstruktif.

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

3. Evaluasi terhadap Fasilitator

Evaluasi terhadap fasilitator pada pelatihan merupakan proses sistematis untuk mengumpulkan informasi dan umpan balik mengenai kinerja dan efektivitas fasilitator dalam menyampaikan materi dan memfasilitasi proses pembelajaran selama pelatihan. Tujuannya adalah untuk mengukur kualitas fasilitator, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memastikan bahwa fasilitator memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan pelatihan.

Aspek aspek yang dievaluasi dari fasilitator dalam pelatihan meliputi:

- a. Penguasaan materi: Mengukur fasilitator memiliki pemahaman yang mendalam dan luas mengenai materi pelatihan sehingga mampu menjawab pertanyaan peserta dengan jelas dan akurat;
- b. Sistematis penyajian dan menyajikan; mengukur fasilitator dalam kemampuan menyampaikan materi dengan jelas, menarik, dan mudah dipahami;
- c. Ketepatan waktu dan kehadiran; manajemen waktu bagi fasilitator mengukur kemampuan dalam mengatur waktu pelatihan dengan baik, memastikan bahwa semua materi telah tercakup dan semua kegiatan pelatihan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan;

d. Penggunaan metode dan media pembelajaran; penyampaian pembelajaran dengan menggunakan metode yang bervariasi dan efektif serta pemanfaatan media pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi sehingga mampu menciptakan suasana belajar yang kondusif dan interaktif dan mampu mendorong peserta untuk berpartisipasi aktif dalam pembelajaran.

e. Sikap dan perilaku; sikap dan perilaku fasilitator sangat mempengaruhi suasana pembelajaran dalam pelatihan. Fasilitator yang ramah, terbuka, dan antusias akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi peserta untuk belajar dan berinteraksi, sehingga mampu menciptakan suasana pembelajaran yang positif:

Sikap dan perilaku fasilitator yang positif dapat meningkatkan motivasi dan partisipasi peserta dalam pelatihan. Fasilitator yang antusias dan memberikan dukungan akan mendorong peserta untuk terlibat aktif dalam kegiatan pelatihan. Fasilitator yang memiliki sikap yang baik dan mampu berkomunikasi secara efektif akan lebih mudah membangun hubungan yang baik dengan peserta. Hubungan yang baik antara fasilitator dan peserta akan memfasilitasi proses pembelajaran yang lebih efektif

f. Cara menjawab pertanyaan dari peserta; aspek pemberian umpan balik bagi fasilitator untuk mengukur kemampuan berinteraksi dengan peserta secara efektif dalam merespons pertanyaan.

g. Penggunaan Bahasa; bahasa adalah alat utama komunikasi. Fasilitator yang menggunakan bahasa yang jelas, lugas, dan mudah dipahami akan memastikan bahwa peserta dapat menerima dan mencerna informasi dengan baik. Penggunaan istilah teknis atau jargon yang berlebihan dapat membingungkan peserta, terutama jika mereka tidak memiliki latar belakang yang sama dengan fasilitator.

Bahasa yang digunakan fasilitator dapat mempengaruhi suasana dalam pelatihan. Bahasa yang ramah, sopan, dan positif akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi peserta untuk belajar dan berinteraksi. Dengan bahasa yang baik mampu menciptakan suasana yang Kondusif. Selain itu fasilitator yang menggunakan bahasa menarik, interaktif, terstruktur, sistematis,

persuasif dan meyakinkan serta mudah diikuti mampu membangkitkan rasa ingin tahu akan mendorong peserta untuk terlibat aktif, lebih mudah mempengaruhi peserta untuk menerima dan mengadopsi ide-ide yang disampaikan

h. Pemberian motivasi kepada peserta

Motivasi yang tinggi akan mendorong peserta untuk terlibat aktif dalam setiap kegiatan pelatihan. Mereka akan lebih bersemangat untuk berpartisipasi dalam diskusi, bertanya, dan berbagi pengalaman. Keterlibatan yang aktif ini akan memperkaya proses pembelajaran dan membuat pelatihan menjadi lebih efektif.

Peserta yang termotivasi akan lebih fokus dan konsentrasi dalam menerima materi pelatihan. Mereka akan lebih mudah memahami konsep-konsep yang kompleks dan mengaitkannya dengan pengalaman mereka sendiri. Motivasi yang tinggi juga akan mendorong peserta untuk mencari tahu lebih dalam tentang topik yang diminati, sehingga pemahaman mereka menjadi lebih komprehensif.

Peserta yang termotivasi akan memiliki keinginan yang kuat untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh dalam pekerjaan sehari-hari. Mereka akan lebih berani mengambil inisiatif, mencari peluang baru, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi.

i. Kerja sama antar widyaiswara (khusus pembelajaran secara tim/tim teaching); dan Widyaiswara dengan latar belakang dan keahlian yang berbeda dapat memberikan perspektif yang beragam terhadap materi yang disampaikan. Hal ini dapat memperkaya pembahasan dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada peserta. Setiap widyaiswara memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kerja sama memungkinkan mereka untuk saling melengkapi dan menutupi kekurangan satu sama lain, sehingga penyampaian materi menjadi lebih optimal.

Kerja sama antar widyaiswara memungkinkan mereka untuk saling berbagi informasi terbaru dan memastikan bahwa materi yang disampaikan selalu relevan. Dapat menciptakan interaksi yang lebih menarik dan hidup dalam kelas. Mereka dapat saling bertanya,

berdiskusi, atau memberikan contoh-contoh yang berbeda, sehingga peserta tidak merasa bosan dan lebih termotivasi untuk belajar.

- j. Kecakapan menciptakan situasi dinamis kelas; Suasana kelas yang dinamis akan mendorong peserta untuk terlibat aktif dalam proses pembelajaran. Peserta merasa lebih nyaman untuk berpartisipasi dalam diskusi, bertanya, dan berbagi ide. Keterlibatan yang tinggi ini akan memperkaya pengalaman belajar dan membuat peserta lebih mudah memahami materi yang disampaikan.

Fasilitator yang mampu menciptakan suasana yang hidup akan mencegah peserta merasa bosan atau kehilangan minat terhadap materi yang disampaikan. Pembelajaran akan lebih efektif jika peserta merasa termotivasi dan terlibat aktif. Suasana kelas yang dinamis akan meningkatkan motivasi peserta untuk belajar dan berpartisipasi. Hal ini akan berdampak positif pada pemahaman materi, retensi informasi, dan kemampuan peserta untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh.

Dengan memiliki kecakapan menciptakan situasi kelas yang dinamis, seorang fasilitator dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih efektif, menyenangkan, dan berkesan bagi peserta. Hal ini akan berkontribusi pada keberhasilan pelatihan secara keseluruhan dan memberikan manfaat yang optimal bagi peserta.

- k. Catatan saran dan masukan

Catatan saran dan masukan dari peserta saat evaluasi sangat penting karena beberapa alasan krusial berikut ini:

- ✓ Meningkatkan Kualitas Pelatihan: Umpan balik dari peserta adalah sumber informasi yang berharga untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelatihan. Saran dan masukan mereka dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti materi pelatihan, metode penyampaian, fasilitas, atau durasi pelatihan. Dengan memperhatikan umpan balik peserta, penyelenggara dapat terus menyempurnakan program pelatihan agar lebih relevan dan efektif.
- ✓ Memastikan Relevansi Pelatihan: Peserta adalah pihak yang paling merasakan manfaat atau kekurangan dari suatu pelatihan. Masukan mereka mengenai relevansi materi dengan kebutuhan

mereka, penerapan keterampilan yang dipelajari, atau kesesuaian pelatihan dengan tujuan mereka akan membantu memastikan bahwa pelatihan tetap relevan dan memberikan nilai tambah bagi peserta.

- ✓ **Memahami Kebutuhan Peserta:** Setiap peserta memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda terhadap pelatihan. Dengan mengumpulkan saran dan masukan dari peserta, penyelenggara dapat lebih memahami kebutuhan mereka secara individual maupun kelompok. Informasi ini dapat digunakan untuk menyesuaikan pelatihan di masa mendatang agar lebih memenuhi kebutuhan peserta.
- ✓ **Meningkatkan Kepuasan Peserta:** Peserta yang merasa didengar dan dihargai akan lebih puas dengan pelatihan yang mereka ikuti. Memberikan kesempatan bagi peserta untuk menyampaikan saran dan masukan menunjukkan bahwa penyelenggara peduli terhadap pengalaman mereka. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan dan mendorong mereka untuk merekomendasikan pelatihan tersebut kepada orang lain.
- ✓ **Mendorong Partisipasi Aktif:** Ketika peserta tahu bahwa masukan mereka akan diperhatikan, mereka akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam proses evaluasi. Mereka akan merasa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelatihan. Partisipasi aktif ini akan menghasilkan umpan balik yang lebih kaya dan informatif.
- ✓ **Membangun Hubungan yang Positif:** Mengumpulkan saran dan masukan dari peserta adalah cara untuk membangun hubungan yang positif dan saling percaya antara penyelenggara dan peserta. Peserta akan merasa dihargai dan dianggap sebagai mitra dalam proses pembelajaran. Hubungan yang baik ini akan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pertukaran ide dan peningkatan kualitas pelatihan.
- ✓ **Memfasilitasi Peningkatan Berkelanjutan:** Evaluasi bukanlah proses sekali selesai, tetapi merupakan siklus yang berkelanjutan. Catatan saran dan masukan dari peserta adalah bagian penting dari siklus ini. Dengan terus mengumpulkan dan

menganalisis umpan balik peserta, penyelenggara dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan dan memastikan bahwa pelatihan yang diberikan selalu yang terbaik.

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

4. 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.

- a. Tujuan evaluasi kepuasan layanan penyelenggaraan pelatihan adalah mengukur sejauh mana peserta puas dengan pelatihan yang diselenggarakan. Atau mengukur tingkat kepuasan peserta sejauh mana peserta puas dengan berbagai aspek pelatihan, seperti materi, fasilitas, instruktur, dan administrasi serta mengidentifikasi area yang perlu perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelatihan.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan peserta, kita dapat merencanakan perbaikan untuk pelatihan selanjutnya, karena evaluasi memberikan informasi berharga untuk membuat pelatihan di masa depan lebih efektif dan efisien, evaluasi juga memberikan umpan balik yang berharga bagi penyelenggara pelatihan. Umpan balik ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan peserta.

- b. Aspek yang dievaluasi antara lain:

- 1) Pemanggilan dan persyaratan 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 actual 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
- 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.

c. Pengukuran

Pengukuran IKSK Kepuasan Layanan Penyelenggaraan dan pengukuran terhadap kepuasan peserta pada pengembangan kompetensi lainnya seperti *Open Class Room*, Webinar dan sejenisnya menggunakan instrumen terlampir. Kualifikasi nilai kepuasan terdiri dari 4 kategori:

- 87,75 - 100,00 (Sangat Puas)
- 69 - 87,74 (Puas)
- 50,25 - 68,99 (Kurang Puas)
- 25,00 - 50,24 (Tidak Puas)

Keterangan:

- Sangat Puas : pelayanan sangat memenuhi harapan
- Puas : pelayanan cukup memenuhi harapan
- Kurang Puas : pelayanan belum memenuhi harapan
- Tidak Puas : pelayanan sangat tidak memenuhi harapan

Cara penghitungan:

$$\frac{R}{4} \times 100$$

R= Rata-rata hasil survey
4 = skala likert

Jika pengukuran kepuasan layanan penyelenggaraan kegiatan Pelatihan Penguatan Moderasi Beragama nilai rata-rata 3,75 maka penghitungan nilai konversi = $3,75 : 4 \times 100 = 93,83$ (Sangat Puas/pelayanan sangat memenuhi harapan).

Sedangkan untuk mengukur triwulan dijumlahkan berapa kali kegiatan dalam triwulan, selanjutnya di rata ratakan, demikian juga untuk pengukuran akhir tahun (Tahunan).

BAB III

PELAPORAN HASIL EVALUASI

A. Pelaporan Hasil Evaluasi

Pengukuran 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, serta evaluasi terhadap narasumber dan fasilitator dituangkan dalam pelaporan hasil evaluasi penyelenggaraan yang merupakan proses penyampaian informasi tentang hasil yang telah dilakukan selama penyelenggaraan pelatihan. Laporan ini berisi ringkasan temuan, analisis, dan rekomendasi yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami.

Tujuan Pelaporan Hasil Evaluasi adalah memberikan hasil informasi yang jelas dan komprehensif kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti manajemen, peserta, atau pihak eksternal. Laporan ini menunjukkan bahwa evaluasi telah dilakukan secara transparan dan akuntabel. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan, seperti perbaikan program, alokasi anggaran, atau pengembangan kebijakan. Laporan hasil evaluasi ini menjadi alat ukur indek kepuasan peserta pelatihan dan bahan pembelajaran bagi pihak-pihak yang terlibat dalam program atau kegiatan yang dievaluasi.

B. Komponen Laporan Hasil Evaluasi

Pelaporan hasil evaluasi adalah langkah penting dalam proses evaluasi. Laporan ini memberikan informasi yang berharga bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan perbaikan program atau kegiatan. Komponen laporan evaluasi meliputi:

1. Ringkasan Eksekutif: Ringkasan eksekutif berisi ikhtisar singkat mengenai tujuan evaluasi, metodologi, temuan utama, dan rekomendasi.
2. Pendahuluan: Pendahuluan menjelaskan latar belakang evaluasi, tujuan evaluasi, dan ruang lingkup evaluasi.
3. Metodologi: Bagian ini menjelaskan metode evaluasi yang digunakan, termasuk desain evaluasi, pengumpulan data, dan analisis data.

4. Temuan: Temuan berisi hasil evaluasi yang disajikan secara sistematis dan terstruktur. Temuan dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi.
5. Analisis: Analisis berisi interpretasi terhadap temuan evaluasi. Bagian ini menjelaskan mengapa temuan tersebut terjadi dan apa implikasinya.
6. Rekomendasi: Rekomendasi berisi saran-saran perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Rekomendasi sebaiknya spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, relevan, dan memiliki batas waktu (SMART).
7. Lampiran: Lampiran berisi dokumen-dokumen pendukung, seperti kuesioner, transkrip wawancara, atau data mentah.

C. Format Laporan Evaluasi Penyelenggaraan

Halaman Judul

Ringkasan Eksekutif

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar belakang
- B. Maksud dan tujuan
- C. Dasar pelaksanaan,

BAB II PELAKSANAAN EVALUASI

- A. Ruang Lingkup Kegiatan
- B. Indikator dan instrumen
- C. Metode pengumpulan data
- D. Hasil pengolahan data
 1. Evaluasi terhadap Peserta
 2. Evaluasi terhadap Narasumber/Penceramah
 3. Evaluasi terhadap Fasilitator
 4. Evaluasi Indek Kepuasan Layanan Pelatihan (Evaluasi terhadap Panitia)

BAB III PENUTUP

- A. Kesimpulan
 - B. Rekomendasi
- Lampiran
- Instrumen evaluasi

BAB IV

PENUTUP

Petunjuk teknis ini merupakan acuan bagi Pusat Pengembangan Kompetensi MKMB, Balai Diklat Keagamaan, dan Loka Diklat Keagamaan pada Kementerian Agama dalam melaksanakan pengukuran 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, dan pengukuran indek kepuasan layanan penyelenggaraan Bangkom MKMB pada pelatihan klasikal maupun *e-learning*.. Hal-hal yang belum diatur dalam Petunjuk Teknis ini akan diatur lebih lanjut.

KEPALA BADAN MODERASI
BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA,



MUHAMMAD ALI RAMDHANI

Formulir 1
Evaluasi Peserta terhadap Narasumber/Penceramah

EVALUASI TERHADAP NARASUMBER/PENCERAMAH

- Nilai 90 - 100 = Sangat Kompeten
- Nilai 80 - 89 = Kompeten
- Nilai 70 - 79 = Cukup Kompeten
- Nilai 60 - 69 = Kurang Kompeten

Nama Narasumber/Penceramah:

Nama Pelatihan yang diikuti:

Berilah penilaian dengan menuliskan angka antara 60-100

1. Penguasaan materi
2. Cara penyajian materi
3. Cara menjawab pertanyaan dari Peserta
4. Pemberian motivasi dan inspirasi kepada Peserta

Formulir 2 Evaluasi Peserta terhadap Fasilitator

EVALUASI TERHADAP FASILITATOR

- Nilai 90 -100 = Sangat Kompeten
- Nilai 80 - 89 = Kompeten
- Nilai 70 - 79 = Cukup Kompeten
- Nilai 60 - 69 = Kurang Kompeten

Berilah penilaian dengan menuliskan angka antara 60-100

NILAI PENGETAHUAN

1. Penguasaan Materi
2. Sistematika Penyajian
3. Ketercapaian Tujuan

NILAI KETERAMPILAN

4. Kemampuan menyajikan
5. Penggunaan metode dan alat bantu pembelajaran
6. Mengelola kelas
7. Cara menjawab pertanyaan peserta
8. Pemberian motivasi

NILAI SIKAP

9. Etika
10. Sikap Terhadap Peserta
11. Penggunaan Bahasa
12. Disiplin Waktu
13. Kerapihan Berpakaian
14. Kerja Sama (apabila tim)

Formulir 3
Kepuasan Layanan Penyelenggaraan

**FORM INSTRUMEN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN LAYANAN PENYELENGGARAAN**

- 87,75 - 100,00 (Sangat Puas)
- 69 - 87,74 (Puas)
- 50,25 - 68,99 (Kurang Puas)
- 25,00 - 50,24 (Tidak Puas)

**PELATIHAN JARAK JAUH
(*DISTANCE LEARNING/ONLINE LEARNING*)**

PEMANGGILAN DAN PERSYARATAN

1. Pemanggilan peserta tersosialisasi melalui Website/Media Sosial
2. Pemanggilan peserta tepat waktu (kurang dari 5 hari) sebelum pelaksanaan
3. Pemanggilan peserta berdasarkan persyaratan yang ditetapkan

PROSEDUR/MEKANISME PELAYANAN

4. Prosedur Pelayanan yang dilakukan dalam penyelenggaraan mudah dan transparan
5. Pembelajaran dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan

WAKTU PENYELESAIAN

6. Penyelenggara memfasilitasi kebutuhan peserta saat pelatihan dengan cepat dan tepat

BIAYA

7. Penyelenggara tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi

PRODUK PELAYANAN

8. Materi pelatihan yang disajikan sangat berkualitas dan sesuai dengan tujuan pembelajaran
9. Materi pelatihan yang disampaikan oleh Narasumber/Fasilitator mudah dipahami
10. Materi pelatihan yang disajikan berdasarkan kurikulum yang ditetapkan
11. Materi pelatihan berdasarkan kebutuhan organisasi

KOMPETENSI

12. Penyelenggara mengetahui tugas dan fungsinya
13. Penyelenggara menjalin koordinasi dengan Narasumber/Fasilitator, peserta, dan stakeholder lainnya
14. Narasumber/Fasilitator memiliki kompetensi dibidangnya

15. Narasumber/Fasilitator menguasai penggunaan metode pembelajaran serta alat bantu pembelajaran
16. Narasumber/Fasilitator menyampaikan materi menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami
17. Narasumber/Fasilitator mampu menjawab pertanyaan dari peserta

PERILAKU PELAYANAN

18. Penyelenggara menerapkan 3 S (Senyum, Salam, Sapa)
19. Penyelenggara berpenampilan rapi dan sopan
20. Penyelenggara memberikan pelayanan tanpa diskriminasi
21. Penyelenggara sigap dalam melayani peserta selama proses pembelajaran

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

22. Penyelenggara sangat terbuka menerima saran ataupun masukan dari peserta
23. Penyelenggara menindaklanjuti pengaduan dari peserta

SARANA DAN PRASARANA (PJJ/online learning)

24. LMS mudah diakses dan digunakan
25. LMS memiliki tampilan nyaman dilihat
26. Pemanfaatan fitur LMS secara optimal
27. Tutorial Penggunaan LMS mudah dipahami

INTEGRITAS

28. Penyelenggara memberikan layanan berdasarkan prosedur yang ditetapkan
29. Penyelenggara tidak menerima gratifikasi terhadap layanan yang diberikan
30. Penyelenggara menyediakan media layanan pengaduan

PELATIHAN KLASIKAL

PEMANGGILAN DAN PERSYARATAN

1. Pemanggilan peserta tersosialisasi melalui Website/Media Sosial
2. Pemanggilan peserta tepat waktu (kurang dari 5 hari) sebelum pelaksanaan
3. Pemanggilan peserta berdasarkan persyaratan yang ditetapkan

PROSEDUR/MEKANISME PELAYANAN

4. Prosedur Pelayanan yang dilakukan dalam penyelenggaraan mudah dan transparan;
5. Pembelajaran dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan

WAKTU PENYELESAIAN

6. Penyelenggara mampu memfasilitasi kebutuhan peserta saat pelatihan dengan cepat dan tepat

BIAYA

7. Penyelenggara tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi;
8. Narasumber/Fasilitator tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi

PRODUK PELAYANAN

9. Materi pelatihan yang disajikan sangat berkualitas dan sesuai dengan tujuan pembelajaran
10. Materi pelatihan yang disampaikan oleh Narasumber/Fasilitator mudah dipahami
11. Materi pelatihan yang disajikan berdasarkan kurikulum yang ditetapkan
12. Materi pelatihan berdasarkan kebutuhan organisasi

KOMPETENSI

13. Penyelenggara mengetahui tugas dan fungsinya
14. Penyelenggara menjalin koordinasi dengan Narasumber/Fasilitator, peserta, dan stakeholder lainnya
15. Narasumber/Fasilitator memiliki kompetensi dibidangnya
16. Narasumber/Fasilitator menguasai penggunaan metode pembelajaran serta alat bantu pembelajaran
17. Narasumber/Fasilitator menyampaikan materi menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami
18. Narasumber/Fasilitator mampu menjawab pertanyaan dari peserta

PERILAKU PELAYANAN

19. Penyelenggara menerapkan 3 S (Senyum, Salam, Sapa)
20. Penyelenggara berpenampilan rapi dan sopan
21. Narasumber/Fasilitator berpenampilan rapi dan sopan
22. Penyelenggara memberikan pelayanan tanpa diskriminasi
23. Penyelenggara sigap dalam melayani peserta selama proses pembelajaran

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

24. Penyelenggara terbuka menerima saran ataupun masukan dari peserta;
25. Penyelenggara menindaklanjuti pengaduan dari peserta

SARANA DAN PRASARANA (Klasikal)*

26. Tersedianya ruang kelas yang nyaman
27. Tersedianya sarana pembelajaran (Flipchart, LCD, Soundsystem, Wifi, dll)
28. Tersedianya fasilitas olahraga
29. Tersedianya fasilitas kesehatan
30. Tersedianya fasilitas ibadah
31. Tersedianya fasilitas perpustakaan
32. Tersedianya fasilitas ruang makan
33. Tersedianya fasilitas difabel
34. Tersedianya ruang laktasi
35. Tersedianya area hijau (Green Office)
36. Tersedianya asrama yang nyaman

INTEGRITAS

37. Penyelenggara memberikan layanan berdasarkan prosedur yang ditetapkan
38. Penyelenggara tidak menerima gratifikasi terhadap layanan yang diberikan
39. Narasumber/Fasilitator/Fasilitator tidak menerima gratifikasi atas layanan yang diberikan
40. Penyelenggara menyediakan media layanan pengaduan/WAG untuk penyelesaian masalah/kesulitan peserta

BLENDDED LEARNING

(LATSAR , PKP, PKA, PKN DAN PELATIHAN BLENDED LAINNYA)

PEMANGGILAN DAN PERSYARATAN

1. Pemanggilan peserta tersosialisasi melalui Website/Media Sosial
2. Pemanggilan peserta tepat waktu (kurang dari 5 hari) sebelum pelaksanaan
3. Pemanggilan peserta berdasarkan persyaratan yang ditetapkan

PROSEDUR/MEKANISME PELAYANAN

4. Prosedur Pelayanan yang dilakukan dalam penyelenggaraan mudah dan transparan
5. Pembelajaran dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan

WAKTU PENYELESAIAN

6. Penyelenggara mampu memfasilitasi kebutuhan peserta saat pelatihan dengan cepat dan tepat

BIAYA

7. Penyelenggara tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi
8. Narasumber/Fasilitator tidak memungut biaya apapun yang berkenaan dengan pelatihan, serta tidak menerima gratifikasi

PRODUK PELAYANAN

9. Materi pelatihan yang disajikan sangat berkualitas dan sesuai dengan tujuan pembelajaran
10. Materi pelatihan yang disampaikan oleh Narasumber/Fasilitator mudah dipahami
11. Materi pelatihan yang disajikan berdasarkan kurikulum yang ditetapkan
12. Materi pelatihan berdasarkan kebutuhan organisasi

KOMPETENSI

13. Penyelenggara mengetahui tugas dan fungsinya;

14. Penyelenggara menjalin koordinasi dengan Narasumber/Fasilitator, peserta, dan stakeholder lainnya;
15. Narasumber/Fasilitator memiliki kompetensi dibidangnya;
16. Narasumber/Fasilitator menguasai penggunaan metode pembelajaran serta alat bantu pembelajaran;
17. Narasumber/Fasilitator menyampaikan materi menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami;
18. Narasumber/Fasilitator mampu menjawab pertanyaan dari peserta

PERILAKU PELAYANAN

19. Penyelenggara menerapkan 3 S (Senyum, Salam, Sapa)
20. Penyelenggara berpenampilan rapi dan sopan
21. Narasumber/Fasilitator berpenampilan rapi dan sopan
22. Penyelenggara memberikan pelayanan tanpa diskriminasi
23. Narasumber/Fasilitator /Fasilitator/Coach memberikan pelayanan tanpa diskriminasi
24. Penyelenggara sigap dalam melayani peserta selama proses pembelajaran

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

25. Penyelenggara terbuka menerima saran ataupun masukan dari peserta
26. Penyelenggara menindaklanjuti pengaduan dari peserta

SARANA DAN PRASARANA

27. LMS mudah diakses dan digunakan
28. LMS memiliki tampilan nyaman dilihat
29. Fitur LMS dimanfaatkan secara optimal
30. Tutorial Penggunaan LMS mudah dipahami
31. Tersedianya ruang kelas yang nyaman
32. Tersedianya sarana pembelajaran (Flipchart, LCD, Soundsystem, Wifi, dll)
33. Tersedianya fasilitas olahraga
34. Tersedianya fasilitas kesehatan
35. Tersedianya fasilitas ibadah
36. Tersedianya fasilitas perpustakaan
37. Tersedianya fasilitas ruang makan
38. Tersedianya fasilitas difabel
39. Tersedianya ruang laktasi
40. Tersedianya area hijau (Green Office)
41. Tersedianya asrama yang nyaman

INTEGRITAS

42. Penyelenggara memberikan layanan berdasarkan prosedur yang ditetapkan
43. Penyelenggara tidak menerima gratifikasi terhadap layanan yang diberikan
44. Narasumber/Fasilitator/Fasilitator tidak menerima gratifikasi atas layanan yang diberikan
45. Penyelenggara menyediakan media layanan pengaduan/WAG untuk penyelesaian masalah/kesulitan peserta

Formulir 4 Kepuasan Layanan Webinar
--

**FORM INSTRUMEN EVALUASI
INDEKS KEPUASAN LAYANAN WEBINAR**

- 87,75 - 100,00 (Sangat Puas)
- 69 - 87,74 (Puas)
- 50,25 - 68,99 (Kurang Puas)
- 25,00 - 50,24 (Tidak Puas)

Instrumen menggunakan skala likert 4 sebagai berikut:

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Cukup sesuai
- Tidak sesuai

EVALUASI KEPUASAN PESERTA WEBINAR

Skala 4 Tidak sesuai - sangat sesuai

1. Materi yang disampaikan relevan dengan topik pembahasan
2. Materi Webinar bermanfaat
3. Topik webinar baru dan menarik
4. Sesi tanya jawab memberikan kesempatan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan
5. Pelaksanaan webinar berlangsung efektif dan efisien
6. Saran Masukan: Usulan tema dan narasumber pada webinar berikutnya



**PUSBANGKOM MKMB
BADAN MODERASI BERAGAMA DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGAMA**

2025