KERANGKA ACUAN PROGRAM PEMBELAJARAN

BIMBINGAN TEKNIS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR PELAYANAN



2026

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA
BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
2026

KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA
BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR: 61 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENYUSUNAN, PENGEMBANGAN DAN EDITOR KURIKULUM DAN SILABUS SERTA KERANGKA ACUAN PROGRAM (KAP) PEMBELAJARAN TAHUN 2026

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka penyusunan dan pengembangan kurikulum dan silabus kerangka acuan program (KAP) pembelajaran;
b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dianggap mampu melaksanakan tugas;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b maka perlu diterbitkan surat keputusan;

Meningat :

a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara;
b. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja;
c. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
d. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama;
e. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agama;
f. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama;
g. Keputusan Menteri Agama Nomor 605 Tahun 2026 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MEMUTUSKAN

Menetapkan	:	KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA, BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TENTANG TIM PENYUSUNAN, PENGEMBANGAN DAN EDITOR KURIKULUM DAN SILABUS SERTA KERANGKA ACUAN PROGRAM (KAP) PEMBELANJARAN TAHUN 2026.
KESATU	:	Terhitung sejak tanggal ditetapkan, menetapkan nama-nama terlampir untuk melaksanakan tugas sebagai Tim Penyusunan, Pengembangan dan Editor Kurikulum dan Silabus serta Kerangka Acuan Program (KAP) Pembelajaran Tahun 2026.
KEDUA	:	Melaporkan hasil kerja kepada Kepala dan Kepala Bagian Tata Usaha Pusbangkom Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama.
KETIGA	:	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 14 September 2026

Kepala Pusat Pengembangan
Kompetensi Manajemen,
Kepemimpinan dan Moderasi
Beragama



Musyarrafah Amin

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran : 61 TAHUN 2026
Tanggal : 14 September 2026

DAFTAR TIM PENYUSUN/TIM PENGEMBANGAN
KURIKULUM DAN SILABUS SERTA KERANGKA ACUAN PROGRAM (KAP)
PEMBELAJARAN TAHUN 2026

No	Produk NSPK	Penyusun
	Kurikulum dan Silabus	
1	Pelatihan Teknis Pengelolaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	1. Ainun Fitriyati, S.Ag., M.M. 2. Dr. Hj. Heni Mardiningsih, S.E., M.Si
2	Pelatihan Teknis Presentasi Efektif	1. Dr. Neneng Maria Kiptyah, S.Pd., M.Pd.
	Kerangka Acuan Program Pembelajaran	
1	Bimbingan Teknis Pensiun Berdaya	1. Devi Yonesi, S.E., M.AP. 2. Ni Putu Dian Darmapatni, M.Si.
2	Bimbingan Teknis Penguatan Kepemimpinan Transformasional Madrasah	1. Dr. Mardiyanti, M.Pd.
3	Bimbingan Teknis Penguatan Personal *Branding* bagi ASN	1. Dr. Ispawati Asri, M.M. 2. Gaffar Mohammad Jahid, S.E., M.M.
4	Bimbingan Teknis Pengelolaan Arsip Dinamis	1. Sri Mulyati, S.E., M.M. 2. Hj. Afiati, S.E., M.AB.
5	Bimbingan Teknis Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan	1. Hj. Djubaidah, S.Ag., M.Pd. 2. Yulianti, M.Pd.
6	Bimbingan Teknis Penguatan Kapasitas Penyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)	1. Rahmiyati, S.E., M.AP. 2. Andika Fauzan Satrio, S.Pd.
7	Bimbingan Teknis Menulis Karya Ilmiah Praktis di Era Teknologi Digital	1. Nursanti, S.IPI., M,Pd.
8	Bimbingan Teknis Implementasi Kinerja dalam Penguatan Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara	1. Dr. Siti Kusriyah, S.Ag., M.Pd.
9	Bimbingan Teknis Peningkatan Kompetensi Umum Pengelola PBJ	1. Amik Tri Istiami, S.Pd., M.M.
10	Bimbingan Teknis Penyusunan Laporan Kinerja	1. Dr. Siti Kusriyah, S.Ag., M.Pd. 2. Dr. Hj. Nikmatul Afiyah, S.Sos., M.Si.
11	Bimbingan Teknis Seni Penguasaan *Public Speaking*	1. Dr. Nurhasanah, S.Sos., M.Pd. 2. Endah Prasetyani, S.Kom., M.M
12	Workshop Kepemimpinan Adaptif	1. Dr. Siti Kusriyah, S.Ag., M.Pd. 2. Dr. Mardiyanti, M.Pd.
13	Bimbingan Teknis Penyusunan *Policy Brief* Pembangunan Bidang Agama	1. Farida Ishak Indrawan, S.E., M.AP. 2. Cahaya Ningsih, S.T.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KERANGKA ACUAN PROGRAM PEMBELAJARAN

BIMBINGAN TEKNIS
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR PELAYANAN

PUSBANGKOM MKMB

PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA
BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti bimbingan teknis ini, peserta diharapkan mampu mengimplementasikan pelayanan publik berbasis standar Pelayanan memahami, menyusun, dan menerapkan standar pelayanan publik secara konsisten dalam menjalankan tugas pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sesuai regulasi yang berlaku. Secara khusus, bimtek ini bertujuan agar peserta mampu :

1. Peserta mampu menjelaskan Konsep dan Kebijakan Pelayan Publik;
2. Peserta Mampu menyusun Standar Pelayanan;
3. Peserta mampu menerapkan budaya *execllent service;*
4. Menyusun Rencana Aksi Perubahan *(Action Plan).*

B. KEBUTUHAN STRATEGIS

Bimbingan teknis pelayanan publik berbasis standar pelayanan merupakan kebutuhan strategis bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menggeser paradigma birokrasi dari budaya "dilayani" menjadi budaya "melayani". Di tengah tingginya ekspektasi masyarakat terhadap transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintah, ASN dituntut tidak hanya menguasai tugas administratif, tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal dan pemahaman regulasi yang kuat. Melalui bimbingan teknis ini, ASN dibekali pemahaman mendalam mengenai penyusunan, penerapan, hingga evaluasi standar pelayanan, seperti kejelasan prosedur, kepastian waktu, dan kejelasan biaya sehingga setiap interaksi pelayanan dapat berjalan secara konsisten, profesional, dan bebas dari praktik maladministrasi.

Selain pembentukan karakter melayani, bimbingan teknis ini berfungsi sebagai alat penyelarasan *(alignment)* antara kebijakan pemerintah dan operasional di lapangan. Standar pelayanan menjadi tolok ukur objektif yang memandu ASN dalam mengambil keputusan dan bertindak, terutama saat menghadapi situasi kompleks atau potensi konflik kepentingan. Tanpa acuan yang jelas dan keterampilan yang terasah, kualitas layanan publik berisiko bervariasi bergantung pada individu pejabatnya. Oleh karena itu, bimbingan teknis ini memastikan terciptanya standardisasi mutu layanan yang setara dan adil di seluruh unit kerja pemerintah. Dengan mengikuti bimbingan teknis ini, peserta diharapkan mampu menjadi sumber daya manusia (SDM) yang memenuhi persyaratan kompetensi sebagai pelayan publik.

C. SASARAN

Sasaran peserta Bimbingan Teknis Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan dan *Service Excellence* meliputi:

1. Pejabat struktural;
2. Pejabat Fungsional dan;
3. Pelaksana
4. Organisasi Kemasyarakatan

PUSBANGKOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

D. MODEL PEMBELAJARAN

1. **Bimbingan Teknis Nonklasikal** dilaksanakan melalui pembelajaran berbasis digital dengan memanfaatkan platform pembelajaran daring. Peserta dapat mengikuti proses pembelajaran secara fleksibel melalui penyampaian materi, diskusi, penugasan, evaluasi, dan aktivitas pembelajaran lainnya secara daring. Model ini memberikan kemudahan akses pembelajaran tanpa batas jarak dan tempat, sekaligus mendorong peserta untuk belajar secara mandiri dan aktif.
2. **Bimbingan Teknis Klasikal** dilaksanakan melalui pembelajaran tatap muka secara langsung di dalam kelas. Proses pembelajaran dilakukan secara interaktif melalui penyampaian materi, diskusi, praktik, simulasi, kerja kelompok, dan evaluasi yang difasilitasi oleh tenaga pengajar. Model klasikal memberikan ruang interaksi langsung antara peserta dan pengajar sehingga mendukung proses pembelajaran yang lebih intensif, kolaboratif, dan kontekstual.

E. STRUKTUR KURIKULUM/SKENARIO PEMBELAJARAN

No	Materi	Sub Materi	JP
1.	Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	1.1. Pengertian dan Urgensi Pelayanan Publik 1.2. Asas-Asas Pelayanan Publik 1.3. Komponen Standar Pelayanan	2 JP
2.	Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan	2.1. Pemetaan Jenis Pelayanan dan Identifikasi Pengguna Layanan 2.2. Komponen Standar Pelayanan 2.3. Penyederhanaan Prosedur	6 JP
3.	Budaya *Excellence Service*	3.1. Prinsip-Prinsip *Excellence Service* 3.2. Pentingnya Penanganan Pengaduan 3.3. Teknik Mengatasi Pengguna Layanan	9 JP
4.	Digitalisasi pelayanan Publik dan inovasi	4.1. Transformasi Digital Pelayanan 4.2. Merancang Inovasi Pelayanan Publik	3 JP
5.	Rencana Tindak Lanjut	5.1. Identifikas Pelayanan di tempat tugas masing-masing 5.2. Evaluasi Pelayanan di tempat tugas masing-masing 5.3. Rencana Perbaikan Pelayanan Publik	2 JP
JUMLAH JP			**22 JP**

PUSBANGKOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

F. URAIAN MATERI

1. Konsep dan Kebijaka Pelayanan Publik (2 JP)

a. Sub Pokok Materi

1) Pengertian dan Urgensi Pelayanan Publik
2) Asas-Asas Pelayanan Publik
3) Komponen Standar Pelayanan

b. Penjelasan Sub Pokok Materi

1) Pengertian & Urgensi Pelayanan Publik
   Pengertian: Seluruh kegiatan penyediaan barang, jasa, atau dokumen administrasi oleh instansi pemerintah bagi warga negara.
   Urgensi: Memenuhi hak dasar masyarakat, membangun kepercayaan publik (*public trust*), dan memberikan kepastian hukum.
2) Asas-Asas Pelayanan Publik
   Keadilan dan Inklusivitas**:** Bebas diskriminasi serta wajib memberikan kemudahan akses bagi kelompok rentan (disabilitas, lansia, dan wanita hamil).
   Transparansi dan Kepastian**:** Kejelasan aturan, alur, waktu penyelesaian, dan kepastian biaya.
3) Komponen Standar Pelayanan
   Sisi Pengguna (*Service Delivery*): Persyaratan, alur prosedur, durasi waktu, biaya/tarif, produk layanan, dan saluran pengaduan.
   Sisi Internal (*Manufacturing*): Dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, pengawasan internal, jumlah SDM, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja.

Referensi:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
   Pasal 1 ayat (1): Definisi Pelayanan Publik
   Pasal 4: Asas-Asas Pelayanan Publik
   Pasal 15 dan 20: Kewajiban Penyusunan Standar Pelayanan
2) Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

2. Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan (6 JP)

a. Sub Pokok Materi

1) Pemetaan Jenis Pelayanan dan Identifikasi Penggunaan Layanan
2) Komponen Pelayanan
3) Penyederhanaan Prosedur

b. Penjelasan Sub Pokok Materi

1) Pemetaan Jenis Pelayanan dan Identifikasi Pengguna Layanan.
   a) Pemetaan Jenis Pelayanan: Langkah mendata seluruh produk atau jasa (administrasi, barang, dan jasa) yang dihasilkan oleh unit kerja agar setiap jenis layanan memiliki kepastian acuan dan tidak ada layanan yang terlewat.
   b) Identifikasi Pengguna Layanan: Langkah menentukan secara spesifik pihak penerima layanan (masyarakat umum, pelaku usaha, kelompok rentan, atau

PUSBANGKOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

instansi lain) agar standar yang disusun sesuai dengan karakter dan kebutuhan pengguna.

2) Komponen Standar Pelayanan

Tolok ukur acuan ini terbagi menjadi dua bagian utama:

a) Sisi Pengguna (*Service Delivery*): Persyaratan, alur dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan.

b) Sisi Internal (*Manufacturing*): Dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, pengawasan internal, jumlah SDM, jaminan keamanan, dan evaluasi kinerja.

3) Penyederhanaan Prosedur

a) Tujuan: Memotong alur birokrasi yang panjang dan tumpang-tindih agar proses layanan menjadi lebih cepat, mudah, dan murah.

b) Langkah Utama:

Mengurangi tahapan atau verifikasi yang berulang (misalnya memangkas alur paraf atau meja berjenjang).

Mengurangi persyaratan dokumen yang tidak relevan.

Mengidentifikasi serta menerapkan pemanfaatan teknologi atau layanan digital *(e-government).*

Referensi:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2) Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

3. Budaya *Excellence Service* (9 JP)

a. Sub Pokok Materi

1) Prinsip-Prinsip *Excellence Service.*
2) Pentingnya Penanganan Pengaduan.
3) Teknik Mengatasi Pengguna Layanan.

b. Penjelasan Sub Pokok Materi

1) Prinsip-Prinsip *Excellence Service*

a) Apresiatif dan Proaktif: Mengedepankan keramahan, kepedulian (*care*), dan inisiatif membantu tanpa harus menunggu diminta.

b) Sikap Profesional (*Attitude*): Menerapkan standar perilaku 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), kerapian diri, serta penggunaan bahasa yang santun.

c) Kecepatan dan Ketepatan: Memberikan layanan yang cepat, tidak berbelit-belit, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

d) Empati dan Responsif: Mampu mendengarkan, memahami kebutuhan pengguna layanan, serta tanggap memberikan solusi.

2) Pentingnya Penanganan Pengaduan

a) Bahan Evaluasi dan Perbaikan: Pengaduan bukan ancaman, melainkan indikator gratis untuk mengidentifikasi kelemahan sistem layanan.

b) Memulihkan Kepercayaan (*Service Recovery*): Penanganan keluhan yang cepat dan tepat dapat mengubah pengguna layanan yang kecewa menjadi puas dan percaya kembali.

PUSBANGKOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c) Mencegah Maladministrasi: Mengantisipasi terjadinya potensi penyimpangan, ketidakpastian alur, atau konflik di unit pelayanan.

3) Teknik Mengatasi Pengguna Layanan (Menghadapi Pengguna Sulit atau Komplain)
   a) Teknik *LAST (Listen, Apologize, Solve, dan Thank):*
   b) Pengendalian Emosi *(De-escalation):* Tetap tenang, gunakan nada suara yang stabil, serta fokus pada masalah atau fakta, bukan menyerang secara personal.

Referensi:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3) *Core Values* ASN "BerAKHLAK" (Kementerian PANRB)

4. Digitalisasi pelayanan Publik dan inovasi (3 JP)

a. Sub Pokok Materi

1) Transformasi Digital Pelayanan
2) Merancang Inovasi Pelayanan Publik

b. Penjelasan Sub Pokok Materi

1) Transformasi Digital Pelayanan
   a) Pengertian: Peralihan alur kerja dan media pelayanan dari cara manual berbasis kertas (*paper-based*) menjadi sistem digital yang terintegrasi.
   b) Bentuk Penerapan: Penggunaan aplikasi layanan publik, *e-services* (seperti pendaftaran mandiri atau pencetakan dokumen mandiri), dan integrasi data antarinstansi.
   c) Tujuan dan Manfaat: Meningkatkan transparansi, mempercepat durasi proses, menekan biaya operasional, serta meminimalkan potensi tatap muka langsung untuk mencegah praktik pungli.
2) Merancang Inovasi Pelayanan Publik
   a) Prinsip Inovasi: Menghasilkan cara baru yang memberikan nilai tambah, mempermudah pengguna, efisien, dan dapat direplikasi (*replicable*).
   b) Tahapan Merancang Inovasi:
   Identifikasi Masalah: Menemukan titik sumbat (*bottleneck*) atau keluhan utama pengguna layanan.
   Gagasan Ide: Mengembangkan solusi kreatif (baik berbasis teknologi maupun perbaikan proses bisnis).
   Uji Coba (*Prototyping*): Menerapkan inovasi dalam skala terbatas untuk melihat efektivitasnya.
   Evaluasi dan Replikasi: Menyempurnakan inovasi berdasarkan umpan balik sebelum diterapkan secara penuh.

Referensi:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

PUSBANGKOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5. **Rencana Tindak Lanjut (2 JP)**

   a. **Sub Pokok Materi**

      1) Identifikasi Pelayanan di tempat tugas masing-masing
      2) Evaluasi Pelayanan di tempat tugas masing-masing
      3) Rencana Perbaikan Pelayanan Publik

   b. **Penjelasan Sub Pokok Materi**

      1) Identifikasi Pelayanan di tempat tugas masing-masing
         a) Pengertian: Kegiatan mendata secara spesifik seluruh jenis layanan yang diselenggarakan di unit kerja peserta.
         b) Fokus Kerja: Menentukan alur layanan, standar pelayanan yang berlaku, target pengguna, serta ketersediaan sumber daya pendukung saat ini.
      2) Evaluasi Pelayanan di tempat tugas masing-masing
         a) Pengertian: Proses menganalisis kesenjangan (*gap analysis*) antara standar pelayanan yang ada dan kondisi riil di lapangan.
         b) Fokus Kerja: Mengidentifikasi kendala utama, seperti alur berbelit-belit, ketidakpastian waktu atau biaya, fasilitas yang kurang memadai, atau tingginya angka pengaduan masyarakat.
      3) Rencana Perbaikan Pelayanan Publik
         a) Pengertian: Penyusunan dokumen aksi nyata yang sistematis untuk menindaklanjuti hasil evaluasi.
         b) Komponen Rencana Tindak Lanjut (RTL)

      Referensi:

      1) Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
      2) Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
      3) Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) terkait pelatihan ASN.

G. JADWAL

No.	Hari/Tanggal	Materi	JP
1	H1	Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	2 JP
2	H1 s.d H2	Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan	6 JP
3	H2 s.d H3	Budaya *Excellence Service*	9 JP
4	H4	Digitalisasi pelayanan Publik dan inovasi	3 JP
5	H4	Rencana Tindak Lanjut	2 JP
TOTAL JP			**22 JP**

H. KUALIFIKASI FASILITATOR/NARASUMBER

1. Menguasai materi, struktur, konsep, dan pola pikir keilmuan yang mendukung materi atau mata pelajaran yang diajarkan atau diampu.
2. Memiliki pengalaman kerja atau pelatihan pada bidang terkait materi yang akan diajarkan.

PUSBANGKOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Merupakan narasumber yang direkomendasikan oleh Pusat Pengembangan kompetensi Manajemen, Kepemimpinan dan Moderasi Beragama/Balai Diklat Keagamaan dan Loka Diklat Keagamaan.

I. BENTUK EVALUASI

1. Evaluasi Kepuasan Penyelenggaraan Program Pembelajaran
2. Evaluasi Capaian Pembelajaran Peserta
3. Evaluasi Pengajar/Fasilitator
4. Evaluasi Pasca Pengembangan Kompetensi

J. SUMBER BELAJAR

1. Bahan Ajar/Modul
2. Bahan Tayang
3. Peraturan Perundang-Undangan
4. Buku Referensi

Jakarta, 29 September 2026
Kepala Pusat Pengembangan Kompetensi
Manajemen, Kepemimpinan, dan Moderasi
Beragama



Musyarrafah Amin

PUSBANG KOM MKMB

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



PUSAT PENGEMBANGAN KOMPETENSI
MANAJEMEN, KEPEMIMPINAN DAN MODERASI BERAGAMA

BADAN MODERASI BERAGAMA DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

KEMENTERIAN AGAMA RI

2026