



KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN

PANDUAN KEGIATAN PELATIHAN REFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Angkatan 1

PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI

Jalan Raya Ciputat-Parung Km. 19 Bojongsari, Depok 16517 Telp. (021) 7490411, Fax. (021) 7491174
Website : <http://pusdiklat.kemdikbud.go.id> Email : pusdiklat@kemdikbud.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

No.	Kegiatan	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Direview Jarni, S.Pd, M.Pd NIP 197607062001121002	Kasubbid Program dan Evaluasi Diklat	8 April 2019	
2.	Diverifikasi Sunarto, S.Sos, M.Si NIP 196907281989031001	Kepala Bidang Diklat Teknis dan Fungsional	9 April 2019	
3.	Divalidasi Dra. Garti Sri Utami, M.Ed NIP 196005181987032002	Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud	11 April 2019	

PENGANTAR

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk melaksanakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan undang-undang, diperlukan sumber daya manusia yang profesional, dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Selain meningkatkan kompetensi ASN, dilakukan pula reformasi pelayanan publik yang bertujuan agar ASN mampu mengaktualisasi pelayanan publik secara profesional sesuai dengan peran dan tugasnya.

Guna mempercepat pelayanan publik yang prima, maka pembenahan kualitas kinerja aparatur pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel menjadi hal yang sangat penting.

Dengan pertimbangan itu, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kementerian Pendidikan menyelenggarakan Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud Angkatan I di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Agar peserta dapat memahami program dan proses penyelenggaraan Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik ini, Pusdiklat Pegawai Kemendikbud menerbitkan buku panduan yang memuat informasi mengenai rencana dan garis besar pembelajaran.

Kepada para peserta, saya mengucapkan selamat mengikuti program ini. Mudah-mudahan kesempatan yang sangat berharga ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Depok, April 2019
Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai
Kepala,



Dra. Garti Sri Utami, M.Ed
NIP 196005181987032002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Pendanaan.....	4
BAB II : PELAKSANAAN	5
A. Struktur Kurikulum.....	5
B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	6
C. Pendekatan dan Metode Pelatihan	6
D. Fasilitator.....	7
E. Peserta	8
F. Hak dan Kewajiban Peserta	10
G. Tata Tertib	11
BAB III : EVALUASI	13
A. Penilaian Terhadap Peserta	13
B. Penilaian Terhadap Fasilitator	15
C. Penilaian Terhadap Penyelenggara.....	16
D. STTPP dan Penghargaan.....	17
BAB IV : PENUTUP	18
LAMPIRAN 1 JADWAL DIKLAT	19
LAMPIRAN 2 INFORMASI DAN STANDAR LAYANAN PELATIHAN	22
LAMPIRAN 3 SUSUNAN KELOMPOK KERJA	25
LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PESERTA	26
LAMPIRAN 5 EVALUASI PESERTA TERHADAP FASILITATOR	27
LAMPIRAN 6 EVALUASI PELAYANAN PELATIHAN	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan

publik. Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengingat hal tersebut di atas, maka Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai tahun anggaran 2019 menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud Angkatan I.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil.

6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Teknis Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

C. TUJUAN DAN KOMPETENSI PELATIHAN

1. Tujuan

Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik bertujuan agar ASN mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan peran dan tugasnya.

2. Kompetensi

Mampu mewujudkan proses pembelajaran, yang diindikasikan dengan kemampuannya dalam:

- a. Menjelaskan standar pelayanan prima;
- b. menjelaskan revolusi budaya pelayanan publik;
- c. menjelaskan konsepsi inovasi sektor publik;
- d. menjelaskan etika organisasi berbasis tata nilai kemendikbud dalam pelayanan publik;
- e. memahami praktik baik pelayanan publik kemendikbud;
- f. menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik;

- g. menjelaskan isu strategi pelayanan publik;
- h. menyusun rancangan revolusi cara kerja;
- i. Melakukan cara pencegahan tindak pidana korupsi;
- j. Melakukan pembelajaran perilaku kepemimpinan dan manajemen.

D. PENDANAAN

Biaya untuk keperluan pelaksanaan Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud Angkatan I dibebankan pada DIPA Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemendikbud Nomor 023.01.1.723007/2019.

BAB II PELAKSANAAN

A. STRUKTUR KURIKULUM

Sesuai dengan standar kompetensi yang diperlukan, maka standar kurikulum Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud Angkatan I disusun sebagai berikut:

NO	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
A. Materi Umum			
1	Kebijakan Pelatihan PNS di Lingkungan Kemendikbud	2	Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud
2	Kebijakan Reformasi Birokrasi	3	MENPAN & RB
3	Penjelasan Penyelenggaraan Pelatihan	2	Ketua Panitia Penyelenggara
B. Materi Pokok			
1	Standar Pelayanan Minimal	9	Biro Hukum dan Organisasi Kemendikbud
2	Revolusi Budaya Pelayanan Publik	9	Miskuindu, M.Pd
3	Inovasi Sektor Publik	9	Dr. Ganefo Ginting, ST, MM
4	Etika Organisasi Berbasis Tata Nilai Kemendikbud Dalam Pelayanan Publik	6	Suhanda, M.AP
5	Issu Strategi Pelayanan Publik	6	Dra. Mariana Djuru Radjah
6	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	6	Drs. Suyono, M.Pd
7	Praktik Baik Pelayanan Publik Kemendikbud	6	-LPMP Jawa Tengah -Biro KLM Kemendikbud
8	Rancangan Revolusi Cara Kerja	9	Satrijo Widodo, M.Pd
7	Seminar Rancangan Revolusi Cara Kerja	6	1. Satrijo Widodo, M.Pd 2. Dr. Ganefo Ginting, ST, MM 3. Drs. Suyono, M.Pd
8	Zona Integritas-Wilayah Bebas dari Korupsi	3	Drs. M. Winarno, MM
9	Pembelajaran Perilaku Kepemimpinan dan Manajemen	5	Tim Mancakrida Pusdiklat Kemendikbud

NO	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
C. Materi Penunjang			
1	Pembukaan dan Penutupan	4	Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud
2	Tes Awal dan Tes Akhir	4	Tim Evaluasi Pusdiklat
3	Evaluasi Penyelenggaraan	1	Tim Evaluasi Pusdiklat
Total		90	

Keterangan: 1 jampel = 45 menit

B. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud dilaksanakan selama 10 (sepuluh) hari atau 90 jam pelatihan. Pelatihan ini diselenggarakan dari tanggal 21 s.d. 30 April 2019, di Kampus Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemendikbud, Jalan Raya Ciputat – Parung Km. 19 Bojongsari, Kota Depok.

C. PENDEKATAN DAN METODE DIKLAT

Sesuai dengan tujuan dan sasaran yang akan dicapai program Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud maka pendekatan Pelatihan yang paling sesuai dengan proses belajar mengajar adalah pendekatan andragogi. Dalam hal ini peserta pelatihan dipacu berpartisipasi secara aktif dengan saling asah, saling asih, dan saling asuh diantara peserta.

Berdasarkan pendekatan tersebut maka metode yang digunakan dalam proses belajar mengajar Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud adalah seperti berikut:

1. Ceramah

Metode ceramah digunakan pada kegiatan pembelajaran dalam bentuk tatap muka, yang dikombinasikan dengan metode tanya jawab.

2. Diskusi

Diskusi kelompok yang melibatkan seluruh peserta, untuk mengembangkan kemampuan berkomunikasi yang saling menghargai dan tukar menukar informasi serta memperkaya gagasan.

3. Latihan/Praktik

Dalam latihan/praktik ini para peserta secara individu atau berkelompok berlatih dalam memecahkan permasalahan, dan peserta melakukan pembelajaran melalui pengembangan imajinasi sesuai dengan tujuan pembelajaran.

D. FASILITATOR

Proses pembelajaran umumnya difasilitasi oleh tenaga instruktur yang ditetapkan berdasarkan kewenangan untuk memfasilitasi mata diklat atau kegiatan tertentu, baik dalam arti kewenangan jabatan maupun kewenangan profesi, yang memiliki kompetensi yang sesuai bidang keahliannya.

Fasilitator untuk kegiatan ini berasal dari unsur Sekretariat Jenderal dan Pusdiklat Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

E. PESERTA

Peserta Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud Angkatan I dari unsur Unit Utama dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kemendikbud.

Daftar Peserta
Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud
Angkatan I

NO	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA
1	I Gusti Ayu Astiti G	Analisis Kerja Sama Luar Negeri	Biro PKLN
2	Priska Kristiani	Analisis Kerugian Negara	Biro Keuangan
3	Novita Dwi R	Analisis Pengembangan Pegawai	Biro SDM
4	Annisa Fitriani R	Analisis Jabatan	Biro Hukum dan Organisasi
5	Teguh Susanto	Analisis Kerjasama	Setditjen PAUD dan Dikmas
6	Adrianto	Analisis Pelaksanaan Kelembagaan	Direktorat Pembinaan PAUD
7	Jona Krisna D	Analisis Kemitraan	Direktorat Pembinaan Pendidikan Keluarga
8	Dwi Atmi P	Analisis Kemitraan	Direktorat Pembinaan Pendidikan Keaksaraan dan Kesetaraan
9	Novi Zulkarnain	Analisis Pelaksanaan Kelembagaan	Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan
10	Sutisna	Analisis Pengembangan Sumber Daya PAUDNI	PP-PAUD dan Dikmas Banten
11	Dani Ardiansyah	Analisis Kemitraan	PP-PAUD dan Dikmas Jawa Barat

NO	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA
12	Sabariman	Analisis Kemitraan	PP-PAUD dan Dikmas Jawa Tengah
13	Siti Roliyah	Analisis Kemitraan	BP-PAUD dan Dikmas D.I. Yogyakarta
14	Ika Kurniati	Analisis Kemitraan	BP-PAUD dan Dikmas Jawa Timur
15	Muzwita	Analisis Kemitraan	BP-PAUD dan Dikmas Riau
16	Prahastuty Potale	Analisis Kemitraan	BP-PAUD dan Dikmas Gorontalo
17	Tawakkal Talib	Analisis Kemitraan	BP-PAUD dan Dikmas Sulawesi Selatan
18	Josephus Marthen	Analisis Pengembangan Sumber Daya PAUDNI	BP-PAUD dan Dikmas Maluku
19	Komy Andrayani	Analisis Pelaksanaan Kelembagaan	Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar
20	Ayi Mustofa	Analisis Pelaksanaan Kelembagaan	Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas
21	Andi Gardenia Muis	Analisis Pelaksanaan Kelembagaan	Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
22	Jekrimen Nasri	Analisis Kemitraan	LPMP Sumatera Barat
23	Irman	Pengelola Sistem dan Jaringan	LPMP Sulawesi Tengah
24	Gaudensius Dadu B	Pengelola Sistem dan Jaringan	LPMP Sulawesi Tenggara
25	Allein A. Kondoy	Pengelola Sistem dan Jaringan	LPMP Sulawesi Utara
26	Nurhalimah	Analisis Kemitraan	LPMP Sulawesi Selatan
27	Dani Jaya Kesuma	Pengelola Sistem dan Jaringan	LPMP Lampung
28	Didik Yahya P	Analisis Kerjasama	Setditjen Kebudayaan
29	Nurul Indrarini	Analisis Kemitraan	Museum Nasional
30	Desy Novita Sari	Penyusun Kemitraan	Galeri Nasional Indonesia

NO	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA
31	Arie Widodo	Analisis Sistem Jaringan dan Informasi	Balai Pengembangan Media Televisi Pendidikan dan Kebudayaan
32	Teguh Riyadi	Pengelola Sistem dan Jaringan	Balai Pengembangan Multimedia Pendidikan dan Kebudayaan

F. HAK DAN KEWAJIBAN PESERTA

1. Hak Peserta

- a) Mendapat akomodasi dan konsumsi yang layak selama mengikuti program;
- b) Mendapat bahan/modul pelatihan setiap mata diklat;
- c) Bantuan pemeliharaan kesehatan oleh tenaga medis yang disediakan penyelenggara (tidak termasuk biaya pembelian obat);
- d) Mendapat pelayanan dalam proses pembelajaran, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- e) Mendapat STTPP bagi peserta yang memenuhi kualifikasi, dan dinyatakan lulus;
- f) Mendapat penggantian biaya perjalanan sesuai dengan standar biaya umum, dan ketentuan yang berlaku.

2. Kewajiban Peserta

- a) Memenuhi persyaratan mengikuti program.
- b) Saling menghormati dalam hal agama, kepercayaan, dan adat kebiasaan terhadap sesama peserta, widyaiswara, dan dengan penyelenggara;
- c) Tinggal di tempat yang telah ditetapkan penyelenggara;
- d) Mengikuti seluruh kegiatan dan mengisi daftar hadir yang disediakan untuk setiap kegiatan. Peserta yang tidak mengikuti program sebanyak lima (5) persen akan dinyatakan gugur;
- e) Berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan selama mengikuti program;
- f) Mematuhi tata tertib selama mengikuti program;
- g) Menyerahkan seluruh persyaratan administrasi.

G. TATA TERTIB

- 1. Peserta dinyatakan sah mengikuti pelatihan apabila telah terdaftar, dan setelah diperiksa memenuhi persyaratan;
- 2. Peserta yang datang terlambat lebih dari satu hari, akan dikembalikan ke instansi pengirim;
- 3. Peserta harus mengikuti seluruh kegiatan yang diprogramkan dan menandatangani daftar hadir yang telah disediakan;
- 4. Selama mengikuti program, peserta pria diwajibkan berpakaian rapi dan berdasi, sedangkan peserta wanita berpakaian bebas, rapi, dan sopan;

5. Peserta wajib mengenakan tanda pengenal selama mengikuti program;
6. Pada waktu berada di ruang makan, dan ruang tamu, peserta tidak diperkenankan menggunakan sandal atau celana pendek. Peserta boleh berpakaian tanpa dasi pada saat tugas baca dan diskusi (di luar jadwal yang telah ditetapkan);
7. Peserta tidak diperkenankan menerima tamu pada jam-jam kegiatan, kecuali bila ada hal-hal yang sangat penting dan mendesak;
8. Peserta harus menyediakan sendiri perlengkapan pribadi selama mengikuti program;
9. Jadwal makan diatur sebagai berikut
 - a. Makan pagi : pukul 06.30--07.30
 - b. Makan siang : pukul 12.15--13.15
 - c. Makan malam : pukul 18.00--19.00
 - d. Istirahat snack disesuaikan dengan jadwal kegiatan pembelajaran
10. Peserta tidak diperbolehkan merokok selama kegiatan pembelajaran berlangsung, dan juga dilarang merokok pada tempat-tempat yang ada tanda larangan merokok;
11. Peserta harus senantiasa menjaga kebersihan, dan norma-norma etika, serta susila selama mengikuti pelatihan.

BAB III

EVALUASI

Evaluasi terhadap program Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud Angkatan I dilakukan melalui penilaian terhadap peserta, fasilitator dan penyelenggara.

A. PENILAIAN TERHADAP PESERTA

Evaluasi terhadap peserta meliputi penilaian sikap dan perilaku serta penilaian akademik. Penilaian sikap dan perilaku dilakukan berdasarkan informasi yang dihimpun melalui pengamatan. Unsur yang tercakup dalam sikap dan perilaku adalah disiplin, kepemimpinan, kerjasama, dan prakarsa.

1. PENILAIAN SIKAP DAN PERILAKU

a. Disiplin

Disiplin adalah ketaatan dan kepatuhan peserta terhadap seluruh ketentuan yang ditetapkan penyelenggara. Indikator disiplin adalah kehadiran, ketepatan hadir di kelas, ketepatan penyelesaian tugas, perilaku yang sesuai dengan etika dan sopan santun, kerapian berpakaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta keikutsertaan dalam senam kesegaran jasmani.

b. Kerjasama

Kerjasama adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara bersama-sama. Indikator kerja sama adalah menyelesaikan tugas bersama dengan orang lain melalui musyawarah, membina keutuhan dan kekompakan kelompok, tidak mendikte atau mendominasi kelompok, serta menghargai pendapat orang lain.

c. Prakarsa

Prakarsa adalah kemampuan untuk mengajukan gagasan yang bermanfaat bagi kepentingan kelompok atau kepentingan yang lebih luas. Indikator prakarsa adalah membantu kelancaran pelatihan atau membuat situasi pelatihan lebih produktif, mengajukan saran-saran yang nyata, baik yang menyangkut materi pelatihan maupun yang menyangkut kelancaran pelaksanaan pelatihan; menyampaikan gagasan baru yang bermanfaat; mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dan tidak bersifat menguji atau memojokkan orang lain; serta mengendalikan diri, waktu, situasi, dan lingkungan.

2. PENILAIAN AKADEMIK

a. Tes

Untuk mengukur pencapaian kompetensi peserta pelatihan dilakukan tes, baik pada awal maupun akhir pembelajaran.

b. Aktivitas Pembelajaran

Pembelajaran adalah proses interaksi antara peserta pelatihan dan fasilitator pada lingkungan pembelajaran. Pembelajaran merupakan bantuan yang diberikan fasilitator agar dapat terjadi proses pemerolehan ilmu dan pengetahuan. Evaluasi yang dilakukan pada aktivitas pembelajaran antara lain diskusi maupun tugas dari fasilitator.

Evaluasi pemahaman materi pelatihan diberikan oleh setiap tenaga fasilitator yang disampaikan secara terintegrasi setelah selesai sesi pembelajaran.

B. PENILAIAN TERHADAP FASILITATOR

Aspek yang dinilai dari fasilitator adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan pembelajaran;
2. Sistematika penyajian;
3. Kemampuan menyajikan/memfasilitasi sesuai program pelatihan;
4. Ketepatan waktu dan kehadiran;

5. Penggunaan metode dan sarana Diklat;
6. Sikap dan perilaku;
7. Cara menjawab pertanyaan dari peserta;
8. Penggunaan Bahasa;
9. Pemberian motivasi kepada peserta;
10. Penguasaan materi.

Penilaian terhadap fasilitator dilakukan oleh peserta dan penyelenggara. Hasilnya diolah dan disampaikan oleh penyelenggara kepada setiap fasilitator sebagai masukan bagi yang bersangkutan untuk peningkatan kualitas masing-masing fasilitator pada masa yang akan datang.

C. PENILAIAN TERHADAP PENYELENGGARA

Aspek yang dinilai terhadap kinerja Penyelenggara antara lain sebagai berikut :

1. Aspek layanan pembelajaran;
2. Aspek layanan pendukung pembelajaran;
3. Aspek kinerja satgas pelatihan;
4. Aspek sarana dan prasarana kampus pusdiklat pegawai;

Penilaian terhadap kinerja Penyelenggara dilakukan oleh peserta. Hasil penilaian diolah dan disimpulkan oleh penyelenggara sebagai bahan masukan untuk

penyempurnaan program pelatihan yang akan datang dan bahan akreditasi Lembaga Pelatihan.

D. STTPP DAN PENGHARGAAN

Kepada peserta yang telah menyelesaikan keseluruhan program dengan baik, dan dinyatakan lulus, diberikan **STTPP** yang ditandatangani oleh Pejabat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

BAB IV

PENUTUP

Sejalan dengan semangat membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia sebagai salah satu faktor penting dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) serta semakin meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya maka pemerintah melakukan berbagai langkah-langkah strategis antara lain dengan mengeluarkan beberapa kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik di Indonesia.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemendikbud menyelenggarakan Kegiatan Pelatihan Reformasi Pelayanan Publik Kemendikbud. Kegiatan penyelenggaraan pelatihan ini akan berhasil dengan baik melalui peran aktif penyelenggara, fasilitator/nara sumber dan peserta pelatihan.

LAMPIRAN 1

JADWAL PELATIHAN REFORMASI PELAYANAN PUBLIK KEMENDIKBUD ANGKATAN I

NO.	HARI/TGL WAKTU	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
1	Minggu, 21 April 2019			
	14.00 – 17.30	Check-in		Tim Pokja Pusediklat
2	Senin, 22 April 2019			
	08.00 – 09.30	Pembukaan	2	Kapusdiklat Pegawai
	09.30 – 10.00	Istirahat		Kemendikbud
	10.00 – 11.30	Penjelasan Program Pelatihan	2	Ketua Panitia Penyelenggara
	11.30 – 13.00	Tes Awal	2	Tim Evaluasi Pusediklat
	13.00 – 14.00	Istirahat		
	14.00 – 15.30	Pembelajaran Perilaku Kepemimpinan dan Manajemen	5	Tim Mancakrida Pusediklat Pegawai
	15.30 – 16.00	Istirahat		
	16.00 – 17.30	Lanjutan		
	17.30 – 19.00	Istirahat		
	19.00 – 21.15	Kebijakan Reformasi Birokrasi	3	MENPAN & RB
3	Selasa, 23 April 2019			
	05.30 – 06.30	Senam Kesegaran Jasmani		Tim Senam Pusediklat
	08.00 – 10.15	Standar Pelayanan Minimal	9	Biro Hukum & Organisasi Kemendikbud
	10.15 – 10.45	Istirahat		
	10.45 – 12.15	Lanjutan		
	12.15 – 13.15	Istirahat		
	13.15 – 15.30	Lanjutan		
	15.30 – 16.00	Istirahat		
	16.00 – 16.45	Lanjutan		
	16.45 – 19.00	Istirahat		
	19.00 – 21.15	Zona Integritas – Wilayah Bebas dari Korupsi	3	Drs. M. Winarno, MM
4	Rabu, 24 April 2019			
	05.30 – 06.30	Senam Kesegaran Jasmani		Tim Senam Pusediklat
	08.00 – 10.15	Revolusi Budaya Pelayanan	9	Miskundu, M.Pd

NO.	HARI/TGL WAKTU	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
	10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 15.30 15.30 – 16.00 16.00 – 16.45	Pubik Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan		
5	Kamis, 25 April 2019			
	05.30 – 06.30 08.00 – 10.15 10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 15.30 15.30 – 16.00 16.00 – 16.45	Senam Kesegaran Jasmani Inovasi Sektor Publik Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan	9	Tim Senam Pusdiklat Dr. Ganefo Ginting, ST, MM
6	Jumat, 26 April 2019			
	05.30 – 06.30 08.00 – 10.15 10.15 – 10.45 10.45 – 11.30 11.30 – 13.15 13.15 – 14.00 14.00 – 15.30 15.30 – 16.00 16.00 – 17.30 17.30 – 19.00 19.00 – 20.30	Senam Kesegaran Jasmani Etika Organisasi BerbasisTata Nilai Kemendikbud Dalam Pelayanan Publik Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Praktik Baik Pelayanan Publik Kemendikbud Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan	6 6	Tim Senam Pusdiklat Suhanda, M.AP -LPMP Jawa Tengah -Biro KLM Kemendikbud
7	Sabtu, 27 April 2019			
	08.00 – 10.15 10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 14.00 14.00 – 15.30	Isu Strategi Pelayanan Publik Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Strategi Peningkatan	6 6	Satrijo Widodo, M.Pd Drs. Suyono, M.Pd

NO.	HARI/TGL WAKTU	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
	15.30 – 16.00 16.00 – 17.30 17.30 – 19.00 19.00 – 20.30	Kualitas Pelayanan Publik Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan		
8	Minggu, 28 April 2019			
	08.00 – 10.15 10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 14.00	Penyelesaian Tugas-Tugas Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan		
9	Senin, 29 April 2019			
	05.30 – 06.30 08.00 – 10.15 10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 15.30 15.30 – 16.00 16.00 – 16.45 16.45 – 17.30 17.30 – 19.00 19.00 – 20.30	Senam Kesegaran Jasmani Rancangan Revolusi Cara Kerja Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Evaluasi Penyelenggaraan Istirahat Tes Akhir	9 1 2	Satrijo Widodo, M.Pd Tim Evaluasi Pusediklat Tim Evaluasi Pusediklat
10	Selasa, 30 April 2019			
	05.30 – 06.30 08.00 – 10.15 10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 14.00 14.00 – 15.30 15.30 – 16.00 16.00 – 17.30	Senam Kesegaran Jasmani Seminar Rancangan Revolusi Cara Kerja Istirahat Lanjutan Istirahat Lanjutan Kebijakan Pelatihan PNS di Lingkungan Kemendikbud Istirahat Penutupan	6 2 2	Tim Senam Pusediklat 1. Satrijo Widodo, M.Pd 2. Dr. Ganefo Ginting, ST, MM 3. Drs. Nispriansyah, M.Pd Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud

LAMPIRAN 2

INFORMASI DAN STANDAR LAYANAN PELATIHAN

1. Perpustakaan

- a. Senin s.d Kamis, jam 08.00 s.d. 16.00 WIB
(istirahat jam 12.00 s.d. 13.00 WIB)
- b. Jumat, jam 08.00 s.d. 15.30 WIB
(istirahat jam 11.30 s.d. 13.30 WIB)

2. Poli Klinik Umum dan Gigi

a. Fasilitas Yang Disediakan

- 1). Mengobati penyakit yang tidak terkomplikasi;
- 2). Membuat Surat Rujukan ke RS untuk pelayanan yang lebih lengkap, khususnya untuk penyakit yang tidak mampu ditangani di poliklinik;
- 3). Pemeriksaan darah kolesterol, gula darah, asam urat, dan trigliserida, dengan biaya Rp. 65.000,- untuk setiap kali pemeriksaan;
- 4). Pelayanan Poli Gigi, pencabutan gigi, penambalan & pembersihan karang gigi Rp. 100.000,- untuk setiap tindakan.

b. Jadwal Pelayanan:

- 1) Senin s.d. Jumat, jam 09.00 s.d. 16.00 WIB
- 2) Di luar jam kerja (Kontak Person: dr. Poppy, HP. 0818755606)

3. Asrama

Fasilitas Yang Disediakan

- a. AC Split;
- b. Meja Belajar, Kursi Belajar, Kursi Tamu;
- c. Tempat Tidur lengkap;
- d. Lemari Pakaian;
- e. Peralatan minum;
- f. Peralatan mandi

4. Ruang Belajar

Fasilitas Yang Disediakan

- a) Meja dan kursi;
- b) *LCD*, Kabel Konektor *LCD – Laptop*;
- c) *Laptop* (*Widyaiswara*);
- d) *AC*, Stop Kontak 4 Lubang, *Amplifier* dan Mike;
- e) *White Board*, Penghapus, *Flip Chart* dan Kertas;
- f) Jam Dinding, Kalender Dinding.

5. Fasilitas Olahraga

- a. Tenis Lapangan (*in door* dan *out door*)
- b. Tenis Meja
- c. Bulutangkis
- d. Bola Volley
- e. Futsal

6. Fasilitas Karaoke

**Kontak person urusan asrama, fasilitas olahraga & karaoke:
Kasubbag Rumah Tangga : Sulthan Kasman, SE, M.Si,
Nomor 081297884320. Telpon dan Faks : 021-7490411.**

Catatan: *selain yang tercantum di atas, bukan merupakan standar layanan diklat.*

Lampiran 3

SUSUNAN KELOMPOK KERJA PELATIHAN REFORMASI PELAYANAN PUBLIK KEMENDIKBUD ANGKATAN I

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL.	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM KEGIATAN
1	Dra. Garti Sri Utami, M.Ed NIP 196005181987032002	Pembina Utama Muda, IV/c	Kapusdiklat Pegawai	Penanggung Jawab
2	Kokom Komala, S.Pd, M.Pd NIP 196304171985122001	Pembina Utama Muda, IV/c	Kepala Bidang Diklat Prajabatan dan Struktural	Ketua
2	Dra. Suwarni NIP 196208041986032003	Penata Tk. I, III/d	Kasubbid Pelaksanaan	Sekretaris
3	Elsawati Sirait, SE NIP 197811152009122002	Penata Muda, III/a	Pengolah Data Pelaksanaan Diklat	Seksi Akademik
4	Khambali, SE NIP 196502122007011001	Penata Muda, III/a	Pengolah Data Program dan Evaluasi Diklat	Seksi Evaluasi
5	Purwadi NIP 196202151988031001	Pengatur, II/c	Pengadministrasi Umum	Seksi Sarana & Prasarana

Lampiran 4

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI Jalan Raya Ciiputat – Parung Km. 19 Bojongsari, Depok 16517 Telp. (021) 7490411, Fax. (021) 7491174, 7491175 Laman: http://pusdiklat.kemdikbud.go.id Pos Elektronik: pusdiklat@kemdikbud.go.id	
	FORMULIR	SURAT IZIN PESERTA

**PELATIHAN REFORMASI PELAYANAN PUBLIK KEMENDIKBUD
ANGKATAN I**

Peserta

Nama : No.Absen :

NIP :

Unit Kerja :

Jabatan :

Alamat Yang Dituju :

Keperluan :

Berangkat : Hari Pukul

Kembali : Hari Pukul

Depok,

Mengetahui

Peserta,

Pokja

(.....)

**PELATIHAN RFORMASI PELAYANAN PUBLIK KEMENDIKBUD
ANGKATAN I**

Panitia

Nama : No.Absen :

NIP :

Unit Kerja :

Jabatan :

Alamat Yang Dituju :

Keperluan :

Berangkat : Hari Pukul

Kembali : Hari Pukul

Depok,

Mengetahui

Peserta,

Pokja

(.....)

Lampiran 5

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI Jln Raya Ciputat – Parung, Km. 19 Bojongsari, Depok 16517, Telp. (021) 7490411, Fax. (021) 7491174 Laman: http://www.pusdiklat.go.id Pos Elektronik: pusdiklat@kemdikbud.go.id	
	FORMULIR Evaluasi Terhadap Fasilitator Oleh Peserta Pelatihan	Nomor Dokumen F-SBE-DTF-823-01

Formulir 9 : Evaluasi Terhadap Tenaga Pengajar / Widyaiswara Oleh Peserta Diklat

EVALUASI TERHADAP TENAGA PENGAJAR/FASILITATOR PELATIHAN REFORMASI PELAYANAN PUBLIK KEMENDIKBUD ANGKATAN II

NAMA FASILITATOR :

MATA PELATIHAN :

HARI/TANGGAL :

WAKTU/SESI/JP :

No	Unsur-unsur yang dinilai	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.	Penyampaian Tujuan Pembelajaran									
2.	Sistematika Penyajian									
3.	Kemampuan Menyajikan/Memfasilitasi Sesuai Program Diklat									
4.	Ketepatan Waktu dan Kehadiran									
5.	Penggunaan Metode dan sarana Diklat									
6.	Sikap dan Perilaku									
7.	Cara Menjawab Pertanyaan dari Peserta									
8.	Penggunaan Bahasa									
9.	Pemberian Motivasi Kepada Peserta									
10	Penguasaan Materi									

Catatan/Saran :

Terima kasih

.....

Kriteria Penilaian

Kurang	< 60
Cukup	60 – 69
Baik	70 – 79
Baik Sekali	80 - 89
Memuaskan	90 – 100

Lampiran 6

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI Kampus: Jln Raya Parung Ciputat Km. 19 Bojongsari, Depok 16517, Telp. (021) 7490411, Fax. (021) 7491174 Laman: http://Pusdiklat.kemdikbud.go.id Pos Elektronik: Pusdiklat@kemdikbud.go.id	
	FORMULIR EVALUASI PELAYANAN PELATIHAN	Nomor Dokumen F-SBE-DTF-825

Formulir 11: Evaluasi Pelayanan Diklat

NAMA PELATHAN :

ANGKATAN :

Tanda tangan peserta

(.....)

PENJELASAN UMUM

1. Penilaian ini untuk mengumpulkan data yang akan dipergunakan dalam penyempurnaan penyelenggaraan diklat dimasa yang akan datang. Oleh karena itu jawaban yang jujur dan terbuka dari Anda merupakan bantuan yang sangat berharga bagi kami.
2. Isilah informasi Nama Diklat dan Angkatan Diklat yang Anda ikuti pada tempat yang tersedia.
3. Berikan tanda tangan pada kotak yang tersedia.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan skor pada masing-masing aspek penilaian, dengan mengacu pada tabel di bawah ini:

Rentang Skor	Dekripsi
91 - 100	Aspek yang dinilai sangat baik, memuaskan, sesuai dengan harapan peserta, hampir tidak ada kekurangannya.
81 - 90	Aspek yang dinilai sudah baik, memuaskan, dan sesuai harapan peserta, sedikit sekali kekurangannya.
71 - 80	Aspek yang dinilai cukup baik, memuaskan, dan sesuai harapan peserta, atau beberapa hal masih kurang
61 - 70	Aspek yang dinilai masih banyak kekurangan, namun masing dalam batas kewajaran
1 - 60	Aspek yang dinilai buruk dan perlu banyak perbaikan

2. Tulislah saran Saudara pada ruang yang disediakan.

A. Aspek Layanan Pembelajaran

1. Ketepatan waktu pembelajaran : _____
2. Kelengkapan Modul/bahan ajar : _____
3. Kesesuaian Media/alat bantu pembelajaran : _____
4. Kualitas Widyaiswara : _____
5. Efektivitas pembimbingan/Latihan Ket. : _____

B. Aspek Layanan Pendukung Pembelajaran

1. Pelayanan foto copy : _____
2. Penyediaan alat tulis (ATK) : _____
3. Penyediaan akses internet (*wifi*) : _____

C. Aspek Kinerja Satgas Diklat

- 1. Kerapian penampilan : _____
- 2. Penyampaian informasi terkait diklat : _____
- 3. Sopan santun : _____
- 4. Respon terhadap keluhan peserta : _____
- 5. Pelayanan administrasi : _____

D. Aspek Sarana dan Prasarana Kampus Pusdiklat

- 1. Asrama : _____ (*tulis asrama*)
Kampus tempat Anda menginap
 - (a) Kebersihan kamar/asrama : _____
 - (b) Penerangan lampu ruang kamar/asrama : _____
 - (c) Kebersihan toilet dan kamar mandi : _____
 - (d) Furniture/mebel (lemari, kursi, dll) : _____
 - (e) Fasilitas penunjang (AC, dispenser) : _____
- 2. Kelas/Gedung Budaya
 - (a) Kebersihan kelas : _____
 - (b) Perlengkapan (kursi, meja, white board) : _____
 - (c) Penerangan lampu ruang kelas : _____
 - (d) Fasilitas penunjang (AC) : _____
 - (e) Kebersihan toilet dan kamar mandi : _____
- 3. Kantin Paramita
 - (a) Kebersihan kantin : _____
 - (b) Kebersihan peralatan makan : _____
 - (c) Variasi menu makanan : _____
 - (d) Penataan ruang kantin : _____
 - (e) Penerangan lampun ruang kantin : _____
- 4. Fasilitas Olah raga : _____
- 5. Fasilitas Unit Kesehatan : _____
- 6. Fasilitas hiburan *refreshing* dalam kampus : _____
- 7. Fasilitas penerangan lingkungan kampus : _____
- 8. Fasilitas Masjid/Mushola (khusus muslim) : _____
- 9. Kebersihan lingkungan kampus : _____
- 10. Keamanan lingkungan kampus : _____

SARAN/KESAN/KELUHAN:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-TERIMA KASIH-



Gedung Pancasila



Aula II-A, Gedung Pancasila



Aula I, Gedung Pancasila



Aula II-B, Gedung Pancasila



Aula III, Gedung Pancasila



Asrama Fatahillah



Ruang Sidang Fatahillah



Asrama Fatahillah





Gedung Budaya



Asrama Bharata





Danau



Lapangan Tenis



Taman





Asrama Ramayana



Asrama Ramayana (kamar)



Asrama Ramayana (luar)





Mesjid Al-Huda



Kantin



Poliklinik

