

◆ **PANDUAN KEGIATAN**

# **DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK**

**Angkatan I**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI**

Public Ser

◆ PANDUAN KEGIATAN

# DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK

Angkatan I



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI**

## LEMBAR PENGESAHAN

No.	Kegiatan	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
1.	Direview Johan Maulana, M.Pd NIP 196401021987021001	Kasubbid Program dan Evaluasi Diklat Teknis dan Fungsional	8 Mei 2017	
2.	Diverifikasi Dr. Muktiono Waspodo, M.Pd NIP 196710291993031002	Kepala Bidang Diklat Teknis dan Fungsional	9 Mei 2017	
3.	Divalidasi Dr. Drs. Bambang Winarji, M.Pd NIP 196101261988031002	Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud	10 Mei 2017	

## PENGANTAR

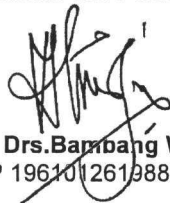
Diklat Teknis Pelayanan Publik bertujuan agar Aparatur Sipil Negara (AN) mampu mengaktualisasikan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan peran dan tugasnya. Guna mempercepat pelayanan publik yang prima dengan membenahi kualitas kinerja aparatur pemerintah melalui pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan pertimbangan itu, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, menyelenggarakan Diklat Teknis Pelayanan Publik Angkatan I di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Agar peserta dapat memahami seluk beluk program dan proses penyelenggaraan Diklat Teknis 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, Mei 2017  
Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai  
Kepala,



**Dr. Drs. Bambang Winarji, M.Pd**  
NIP 196101261988031002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		i	
DAFTAR ISI		ii	
BAB I	:	PENDAHULUAN	1
		A. LATAR BELAKANG	1
		B. DASAR HUKUM	2
		C. TUJUAN, SASARAN DAN KOMPETENSI DIKLAT	3
		D. PENDANAAN	4
BAB II	:	PELAKSANAAN	5
		A. STRUKTUR KURIKULUM	5
		B. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN	6
		C. PENDEKATAN DAN METODE DIKLAT	6
		D. FASILITATOR	7
		E. PESERTA	8
		F. HAK DAN KEWAJIBAN PESERTA	8
		G. TATA TERTIB	9
BAB III	:	EVALUASI	12
		A. PENILAIAN TERHADAP PESERTA	12
		B. PENILAIAN TERHADAP WIDYAISWARA	14
		C. PENILAIAN KINERJA PENYELENGGARA	15
		D. STTPP DAN PENGHARGAAN	16
BAB IV	:	PENUTUP	17
LAMPIRAN 1		JADWAL DIKLAT	18
LAMPIRAN 2		INFORMASI DAN STANDAR LAYANAN DIKLAT	22
LAMPIRAN 3		SUSUNAN KELOMPOK KERJA	24
LAMPIRAN 4		SURAT IZIN PESERTA	25
LAMPIRAN 5		EVALUASI PESERTA TERHADAP WIDYAISWARA	26
LAMPIRAN 6		EVALUASI PELAYANAN DIKLAT	27

# **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 ragam 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 yang harus dipenuhi.

Mengingat hal tersebut di atas, maka Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai tahun anggaran 2017 menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Pelayanan Publik.

## **B. DASAR HUKUM**

Dasar hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan Diklat Teknis Pelayanan Publik 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 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja;

6. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 71269/MPK/RHS/KP/2015 tanggal 27 Agustus 2015 Tentang Pengangkatan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemendikbud;

## **C. TUJUAN, SASARAN DAN KOMPETENSI DIKLAT**

### **1. Tujuan**

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

### **2. Sasaran**

Tersedianya penyelenggara pelayanan publik yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku dalam suatu sistem tata kelola penyelenggaraan manajemen pelayanan publik.

### **3. Kompetensi Diklat**

Mampu mewujudkan proses pembelajaran mata Diklat yang diampu, yang diindikasikan dengan kemampuannya dalam:

- a. menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik;
- b. menjelaskan pola penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. menjelaskan standar pelayanan publik;
- d. menjelaskan pengelolaan pengaduan masyarakat;



- e. menjelaskan indeks kepuasan masyarakat;
- f. menjelaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik;
- g. menjelaskan akuntabilitas dan etika pelayanan publik;
- h. menjelaskan nasionalisme dalam pelayanan publik;
- i. menjelaskan komitmen mutu dan inovasi dalam pelayanan publik;
- j. menjelaskan antu korupsi dalam pelayanan publik;
- k. melakukan perbandingan antara teori yang di dapat dengan realitas di lapangan;
- l. melakukan penyusunan rencana aksi pelayanan publik;
- m. mempresentasikan hasil dari penyusunan rencana aksi pelayanan publik.

#### **D. PENDANAAN**

Biaya untuk keperluan pelaksanaan Diklat Teknis Pelayanan Publik dibebankan pada DIPA Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemendikbud Nomor 023.01.1.723007/2017 tanggal 18 Januari 2017 Tahun Anggaran 2017.

## BAB II PELAKSANAAN

### A. STRUKTUR KURIKULUM

Sesuai dengan standar kompetensi yang diperlukan, maka standar kurikulum Diklat Teknis Pelayanan Publik disusun sebagai berikut:

NO	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
<b>A. Materi Umum</b>			
1	Kebijakan Pusdiklat Pegawai tentang peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan publik	2	Dr.Drs.Bambang Winarji, M.Pd
2	Reformasi Birokrasi Kemendikbud	3	Biro Umum Kemendikbud
3	Manajemen Pegawai Negeri Sipil	2	Biro Kepegawaian
4	Overview Kebijakan Penyelenggaraan Diklat	2	Ketua Panitia Penyelenggara
<b>B. Materi Pokok</b>			
1	Kebijakan Pelayanan Publik	3	MENPAN dan RB
2	Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	6	Drs. Nispiansyah, M.Pd
3	Standar Pelayanan Publik	8	Drs. Suyono, M.Pd
4	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	8	Novia Nurul Badi'ah, M.Pd
5	Indeks Kepuasan Masyarakat	8	Adnan M. Baralemba, M.Pd
6	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik;	6	Miskuindu, M.Pd
7	Akuntabilitas dan Etika Pelayanan Publik;	6	Drs, M. Winarno, MM
8	Nasionalisme Dalam Pelayanan Publik;	6	Dr. T. Hasanuddin, M.Si
9	Komitmen Mutu dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik;	6	Drs. Suprpto
10	Anti Korupsi Dalam Pelayanan Publik	6	Dra. Susetyaningsih, M.Pd

11	Penjelasan Studi Lapangan	2	Novia Nurul Badi'ah, M.Pd
12	Studi Lapangan	9	Novia Nurul Badi'ah, M.Pd
13	Penyusunan Rencana Aksi Pelayanan Publik di Instansi	6	Kokom Komala, M.Pd
14	Seminar Rencana Aksi Pelayanan Publik	9	1.Kokom Komala, M.Pd 2.Drs. M. Winarno, MM 3.Dr.T. Haasanuddin, M.Si
<b>C. Materi Penunjang</b>			
1	Pembukaan dan Penutupan	4	Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud
2	Whole of Government	3	Satrijo Widodo, M.Pd
3	Membangun Komitmen Belajar	4	Tim Pokja Pusdiklat
4	Pre-Post Test dan Evaluasi Penyelenggaraan	5	Tim Evaluasi Pusdiklat
<b>Total</b>		<b>114</b>	

Keterangan: 1 jampel = 45 menit

## B. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Diklat Teknis Pelayanan Publik dilaksanakan selama 12 (dua belas) hari atau seratus empat belas jam pelatihan. Diklat ini diselenggarakan dari tanggal 14 s.d. 25 Mei 2017, 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 Diklat Teknis Pelayanan Publik maka pendekatan diklat yang paling sesuai dengan proses belajar mengajar adalah andragogi. Dalam hal ini peserta Diklat 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 Diklat Teknis Pelayanan Publik 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. Simulasi/Role Playing**

Dalam simulasi ini para peserta melakukan pembelajaran melalui pengembangan imajinasi dengan memainkan peran sebagai tokoh hidup atau benda mati, dalam situasi tertentu.

## **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, Inspektorat Jenderal, Sekretariat Jenderal dan Pusdiklat Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

## **E. PESERTA**

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

## **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. TATA TERTIB**

1. Peserta dinyatakan sah mengikuti Diklat 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 12.00--13.00
  - 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 Diklat.



## **BAB III**

### **EVALUASI**

Evaluasi terhadap program Diklat Teknis Pelayanan Publik dilakukan melalui penilaian terhadap peserta, fasilitator dan penyelenggara.

#### **A. PENILAIAN TERHADAP PESERTA**

Evaluasi terhadap peserta dilakukan berdasarkan informasi yang dihimpun melalui pengamatan sikap dan perilaku. Unsur yang tercakup dalam sikap dan perilaku adalah disiplin, kepemimpinan, kerjasama, dan prakarsa. Indikator penilaiannya adalah sebagai berikut.

##### **1. 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.

## **2. Kepemimpinan.**

Kepemimpinan adalah kemampuan menggerakkan peserta lainnya, meyakinkan pendapat kepada orang lain, mempertemukan pendapat, dan mengatasi ketegangan yang mungkin timbul.

Indikator kepemimpinan adalah obyektif dan tegas dalam mengambil keputusan; membela kepentingan bersama sesuai dengan ketentuan yang berlaku; bertanggung jawab; serta memberi contoh yang dapat menjadi teladan seperti sabar, jujur, adil, komunikatif, konsisten, tekun, tegas, dan rasional.

## **3. 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.

## **4. Prakarsa.**

Prakarsa adalah kemampuan untuk mengajukan gagasan yang bermanfaat bagi kepentingan kelompok atau kepentingan yang lebih luas. Indikator prakarsa adalah membantu kelancaran Diklat atau membuat

situasi Diklat lebih produktif, mengajukan saran-saran yang nyata, baik yang menyangkut materi Diklat maupun yang menyangkut kelancaran pelaksanaan Diklat; 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.

## **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 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.
11. Kerapihan berpakaian.
12. Kerjasama antar fasilitator (dalam tim).

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 TERADAP PENYELENGGARA**

Aspek yang dinilai terhadap kinerja Penyelenggara antara lain sebagai berikut :

1. Efektivitas penyelenggaraan;
2. Kesiapan dan ketersediaan sarana diklat;
3. Kesesuaian pelaksanaan program dengan rencana;
4. Kebersihan kelas, asrama, kafetaria, toilet;
5. Ketersediaan dan kelengkapan bahan diklat;
6. Ketersediaan fasilitas olah raga, kesehatan, dan ibadah;
7. Pelayanan terhadap peserta dan fasilitator;

Penilaian terhadap kinerja Penyelenggara dilakukan oleh peserta. Hasil penilaian diolah dan disimpulkan oleh penyelenggara sebagai bahan masukan untuk penyempurnaan program diklat yang akan datang dan bahan akreditasi Lembaga Diklat.

#### D. STTP DAN PENGHARGAAN

Kepada peserta yang telah menyelesaikan keseluruhan program dengan baik, dan dinyatakan lulus, diberikan **STTP** 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 govenance) 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 Diklat Teknis Pelayanan Publik. Kegiatan penyelenggaraan Diklat Teknis Pelayanan Publik akan berhasil dengan baik melalui peran aktif penyelenggara, fasilitator/nara sumber dan peserta diklat.

## LAMPIRAN 1

### JADWAL DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK ANGKATAN I

NO.	HARI/TGL WAKTU	MATA DIKLAT	JP	FASILITATOR
<b>1</b>	<b>Minggu, 14 Mei 2017</b>			
✓	10.00 – 17.00 19.00 – 22.00	Check-in Membangun Komitmen Belajar	4	Tim Pokja Pusdiklat Tim Pokja Pusdiklat
<b>2</b>	<b>Senin, 15 Mei 2017</b>			
✓	08.00 – 09.30	Pembukaan	2	Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud
✓	09.30 – 10.00 10.00 – 11.30	<b>Istirahat</b> Kebijakan Pusdiklat Pegawai tentang peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan publik	2	Dr.Drs.Bambang Winaji, M.Pd
	12.15 – 13.15	Overview Program Diklat	2	Ketua Panitia Kegiatan
	13.15 – 14.45	Pre Test	2	Tim Evaluasi Pusdiklat
	14.45 – 15.30	<b>Istirahat</b>		
	15.30 – 16.00	Lanjutan		
	16.00 – 17.30	Reformasi Birokrasi Kemendikbud	2	Biro Umum Kemendikbud
	17.30 – 19.00	<b>Istirahat</b>		
	19.00 – 22.00	Manajemen Pegawai Negeri Sipil (2B)	3	Biro Kepegawaian (Bp. Tresno)
<b>3</b>	<b>Selasa, 16 Mei 2017</b>			
✓	05.30 – 06.30 08.00 – 10.15	Senam Kesegaran Jasmani Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik	3	Tim Senam Pusdiklat MENPAN & RB
✓	10.15 – 10.45 10.45 – 12.15 12.15 – 13.15 13.15 – 15.30 15.30 – 16.00 16.00 – 17.30 17.30 – 19.00 19.00 – 19.45	<b>Istirahat</b> Standar Pelayanan Publik <b>Istirahat</b> Lanjutan <b>Istirahat</b> Lanjutan <b>Istirahat</b> Lanjutan	8	Drs. Suyono, M.Pd





7	<b>Sabtu, 20 Mei 2017</b>  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 Whole of Government <b>Istirahat</b> Nasionalisme Dalam Pelayanan Publik <b>Istirahat</b> Lanjutan <b>Istirahat</b> Lanjutan	3          6	Tim Senam Pusdiklat Satrijo Widodo, M.Pd  <del>Dr. T. Hasanuddin, M.Si</del> Edison
8	<b>Senin, 22 Mei 2017</b>  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 17.30 – 19.00 19.00 – 22.00	Senam Kesegaran Jasmani Komitmen Mutu dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik <b>Istirahat</b> Lanjutan <b>Istirahat</b> Lanjutan Anti Korupsi Dalam Pelayanan Publik <b>Istirahat</b> Lanjutan <b>Istirahat</b> Lanjutan	6          6	Tim Senam Pusdiklat Drs. Suprpto          Dra. Susetyaningsih, M.Pd
9	<b>Selasa, 23 Mei 2017</b>  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 – 16.45 16.45 – 17.30  17.30 – 19.00 19.00 – 22.00	Senam Kesegaran Jasmani Studi Lapangan Istirahat Lanjutan <b>Istirahat</b> Lanjutan Anti Korupsi Dalam Pelayanan Publik <b>Istirahat</b> Lanjutan Penyusunan Rencana Aksi Pelayanan Publik <b>Istirahat</b> Lanjutan	9          6	Novia Nurul Badi'ah, M.Pd          Kokom Komala, M.Pd

<b>10</b>	<b>Rabu, 24 Mei 2017</b>	05.30 – 06.30 Senam Kesegaran Jasmani 08.00 – 10.15 Seminar Rencana Aksi Pelayanan Publik 10.15 – 10.45 <b>Istirahat</b> 10.45 – 12.15 Lanjutan 12.15 – 13.15 <b>Istirahat</b> 13.15 – 15.30 Lanjutan 15.30 – 16.00 <b>Istirahat</b> 16.00 – 16.45 Lanjutan	9	Tim Senam Pusdiklat 1. Kokom Komala, M.Pd 2. Drs. M. Winarno, MM 3. Dr. T. Hasanuddin, M,Si
<b>11</b>	<b>Kamis, 25 Mei 2017</b>	05.30 – 06.30 Senam Kesegaran Jasmani 08.00 – 10.15 Post Test 10.15 – 10.45 Istirahat 10.45 – 11.30 Evaluasi Penyelenggaraan 11.30 – 13.15 Penutupan	2   1 2	Tim Evaluasi Pusdiklat   Tim Evaluasi Pusdiklat Kapusdiklat Pegawai Kemendikbud

PPA 17  
11  
17 Mei 2017

## LAMPIRAN 2

### INFORMASI DAN STANDAR LAYANAN DIKLAT

#### 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/Pelayanan Kesehatan yang lebih lengkap, bagi pasien yang tidak mampu ditangani
- 3) Tidak melayani resep dari dokter luar
- 4) Tidak mengobati dengan tindakan operatif/bedah
- 5) Tidak menanggung biaya opname di Rumah Sakit
- 6) Chek kolesterol, gula darah, asam urat, dan trigliserida, dengan biaya ditanggung pasien (Peserta Rp. 60.000,-).
- 7) Pelayanan Gigi (konsultasi dan pencabutan gigi, penambalan & pembersihan karang gigi, Rp. 100.000,- per- item).

##### 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, Bantal, Guling, Sprei, dan Selimut
- d) Lemari Pakaian, Hanger, dan Kapstok Jemuran Handuk

- e) Kaca Cermin, dan Jam Dinding
- f) Gelas, dan Nampan
- g) Keset, Ember, Gayung, Sikat Kloset, dan Tempat Sampah

#### **4. Ruang Belajar**

##### **Fasilitas Yang Disediakan**

- a) Meja Widyaiswara, Kursi Widyaiswara, Kursi Belajar
- b) LCD, Kabel Konektor LCD – Laptop
- c) Laptop (Widyaiswara)
- d) AC, Stop Kontak 4 Lubang, Amplifier dan Mice
- e) White Board, Penghapus, Standard Flip Chart dan Kertas
- f) Jam Dinding, Kalender Dinding

##### **Kontak Person Urusan Asrama: Subbagian Rumah Tangga Pesawat: 704**

**Telpon dan Faks :** Sambungan telpon masuk 021-7490411, ext. (d disesuaikan dengan nomor ext. masing-masing kamar), dan Faks. 021-7491174.

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

### Lampiran 3

#### SUSUNAN KELOMPOK KERJA DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK ANGKATAN I

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL.	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM KEGIATAN
1	Dr. Drs. Bambang Winarji, M.Pd NIP 196101261988031002	Pembina Utama Muda, IV/c	Kapusdiklat Pegawai	Penanggung Jawab
2	Dr. Muktiono Waspodo, M.Pd NIP 196710291193031002	Pembina Tk. I IV/b	Kabid Diklat Teknis dan Fungsional	Sekretaris
3	Muhammad Ikhsan, SS NIP 197012202000031001	Penata Tk.I III/d	Kasubbid Pelaksanaan	Anggota
4	Linda Suprihatin, S.Pd, MM NIP 196709242005012001	Penata III/c	Analisis Pelaksanaan Diklat	Anggota
5	Yusmanidar NIP 196304041990082001	Penata Muda Tk.I, III/b	Pemroses Administrasi Kepegawaian	Anggota
6	Muhidin, SH NIP 196705221988031002	Pengatur, II/c	Petugas Humas	Anggota

**Lampiran 4**

 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  <b>PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI</b>                  Jalan Raya Ciitputat – Parung Km. 19 Bojongsari, Depok 16517                  Telp. (021) 7490411, Fax. (021) 7491174, 7491175                  Laman: <a href="http://pusdiklat.kemdikbud.go.id">http://pusdiklat.kemdikbud.go.id</a> Pos Elektronik: <a href="mailto:pusdiklat@kemdikbud.go.id">pusdiklat@kemdikbud.go.id</a></p>		
FORMULIR	<b>SURAT IZIN PESERTA</b>	Nomor Dokumen F-DPJ3-751-17

**DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK  
ANGKATAN I**

**Peserta**

Nama : ..... No.Absen : .....

NIP : .....

Unit Kerja : .....

Jabatan : .....

Alamat Yang Dituju : .....

Keperluan : .....

Berangkat : Hari ..... Pukul .....

Kembali : Hari ..... Pukul .....

Depok, .....

Mengetahui

Pokja Peserta,

(.....) (.....)

**DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK  
ANGKATAN I**

**Panitia**

Nama : ..... No.Absen : .....

NIP : .....

Unit Kerja : .....

Jabatan : .....

Alamat Yang Dituju : .....

Keperluan : .....

Berangkat : Hari ..... Pukul .....

Kembali : Hari ..... Pukul .....

Depok, .....

Mengetahui

Pokja Peserta,

(.....) (.....)

## Lampiran 5

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI</b> Jln Raya Ciputat – Parung, Km. 19 Bojongsari, Depok 16517, Telp. (021) 7490411, Fax. (021) 7491174 Laman: <a href="http://www.pusdiklat.go.id">http://www.pusdiklat.go.id</a> Pos Elektronik: <a href="mailto:pusdiklat@kemdikbud.go.id">pusdiklat@kemdikbud.go.id</a>	
	Evaluasi Terhadap Widyaiswara Oleh Peserta Diklat	Nomor Dokumen F-SBE-DTF-823-01

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

### EVALUASI TERHADAP TENAGA PENGAJAR/WIDYAISWARA DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK ANGKATAN I

NAMA WIDYAISWARA : .....

MATA DIKLAT : .....

HARI/TANGGAL : .....

WAKTU/SESI/JP : .....

No	Unsur-unsur yang dinilai	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.	Sistematika penyajian									
2.	Kemampuan penyajian									
3.	Ketepatan waktu dan kehadiran									
4.	Penggunaan metode dan sarana diklat									
5.	Sikap dan perilaku									
6.	Cara menjawab pertanyaan dari peserta									
7.	Penggunaan bahasa									
8.	Pemberian motivasi kepada peserta									
9.	Kerapihan berpakaian									
10.	Kerjasama antar widyaiswara (dalam tim)									

Catatan/Saran :

Terima kasih

.....

#### Kriteria Penilaian

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

## Lampiran 6

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

### Formulir 11: Evaluasi Pelayanan Diklat

NAMA DIKLAT :

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 : \_\_\_\_\_ (tuliskan)
 

*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 (khususmuslim) : \_\_\_\_\_
  9. Kebersihan lingkungan kampus : \_\_\_\_\_
  10. Keamanan lingkungan kampus : \_\_\_\_\_

**SARAN/KESAN/KELUHAN:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-TERIMA KASIH-





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**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](mailto:pusdiklat@kemdikbud.go.id)