

**EVALUASI PROGRAM DIKLAT *E-LEARNING* MANAJEMEN SISTEM  
LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU DI PUSDIKLAT  
KESEJAHTERAAN SOSIAL**



Disusun oleh:

Yoris Tiyanto Ramadan

1104617080

Pendidikan Masyarakat

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam mendapatkan**

**Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

# EVALUASI PROGRAM DIKLAT *E-LEARNING* MANAJEMEN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU DI PUSDIKLAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

YORIS TIYANTO RAMADAN

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi empiris pada Penyelenggaraan Diklat *E-Learning* Manajemen SLRT bagi SDM SLRT di Pusdiklat Kesejahteraan Sosial. Penelitian ini menggunakan desain riset evaluasi dengan pendekatan kuantitatif serta Model Evaluasi Kirkpatrick sebagai landasannya yang meliputi tingkat kepuasan peserta diklat dalam mengikuti diklat, peningkatan hasil belajar pada aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan, implementasi perubahan perilaku pada tempat kerja, serta dampak terhadap perubahan perilaku yang diterapkan di tempat kerja.

Penelitian ini menyertakan 24 orang SDM SLRT Kabupaten Bogor yang telah mengikuti Diklat *E-Learning* Manajemen SLRT sebagai responden. Pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari kuesioner, observasi, dan wawancara dengan teknik analisis data berupa kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian pada penerapan model evaluasi Kirkpatrick pada level reaksi menunjukkan SDM SLRT cenderung puas selama mengikuti diklat. Pada level pembelajaran menunjukkan SDM SLRT mendapatkan nilai rata-rata 60.42 dari 10 butir pertanyaan berbentuk pilhan ganda yang diberikan dengan nilai minimal 60.

Pada level perilaku menunjukkan SDM SLRT cenderung dapat menerapkan pemahaman yang diterima setelah mengikuti diklat disetiap bidang. Pada level hasil menunjukkan SDM SLRT cenderung mengalami peningkatan setelah melakukan implementasi setelah mengikuti diklat yang meliputi peningkatan pengetahuan dalam dalam pelayanan SLRT, peningkatan produktifitas, serta kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan SLRT

Kesimpulan penelitian yang dilakukan dari 4 level Kirkpatrick yang telah diterapkan cenderung penyelenggaraan Diklat *E-Learning* Manajemen SLRT efektif dalam meningkatkan kompetensi SDM SLRT Kabupaten Bogor. Model evaluasi Kirkpatrick dapat diterapkan sebagai pedoman dalam melakukan evaluasi pada kegiatan diklat yang akan diselenggarakan Pusdiklat Kesos.

Kata Kunci: Evaluasi, Model Kirkpatrick, Pendidikan dan Pelatihan, Pendidikan Orang Dewasa, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

# EVALUATION OF INTEGRATED REFERENCE AND SERVICES MANAGEMENT TRAINING PROGRAM E-LEARNING SYSTEM IN PUSDIKLAT KESEJAHTERAAN SOSIAL

YORIS TIYANTO RAMADAN

## ABSTRACT

*This study aims to obtain empirical information on the Implementation of SLRT Management E-Learning Training for SDM SLRT at the Social Welfare Education and Training Center. This study uses an evaluation research design with a quantitative approach as well as the Kirkpatrick Evaluation Model as the basis which includes the level of satisfaction of training participants in participating in the training, improvement of learning outcomes in aspects of knowledge, attitudes, and skills, implementation of behavior change in the workplace, and the impact on behavioral changes that occur. applied in the workplace.*

*This study included 24 SLRT human resources in Kabupaten Bogor who had participated in the SLRT Management E-Learning Training as respondents. Data collection consisted of questionnaires, observations, and interviews with data analysis techniques in the form of descriptive quantitative. The results of the study on the application of the Kirkpatrick evaluation model at the reaction level showed that SDM SLRT tended to be satisfied while attending the training. At the learning level, it shows that SDM SLRT gets an average score of 60.42 out of 10 multiple-choice questions given with a minimum score of 60.*

*At the behavioral level, it shows that SDM SLRT tends to be able to apply the understanding received after attending training in each field. At the level of results, it shows that SLRT human resources tend to increase after implementing after participating in training which includes increasing knowledge in SLRT services, increasing productivity, and community satisfaction in using SLRT services.*

*The conclusion of the research conducted from the 4 Kirkpatrick levels that have been implemented tends to be that the implementation of SLRT Management E-Learning Training is effective in increasing the competence of SDM SLRT in Kabupaten Bogor. The Kirkpatrick evaluation model can be applied as a guide in evaluating the training activities that will be held by the Social Welfare Education and Training Center.*

*Keywords: Evaluation, Kirkpatrick Model, Education and Training, Adult Education, Integrated Service and Referral System*

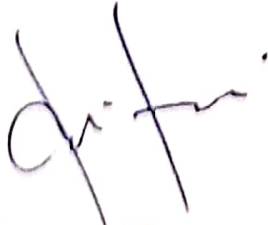
**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA  
UJIAN SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : Evaluasi Program Diklat E-Learning Manajemen  
Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu  
di Pusdiklat Kesejahteraan Sosial

Nama Mahasiswa : Yoris Tiyanto Ramadan  
No. Registrasi : 1104607080  
Program Studi : Pendidikan Masyarakat  
Tanggal Ujian : 26 Januari 2022

**Pembimbing I**

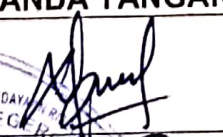
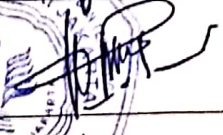
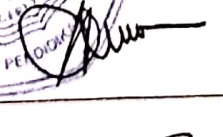
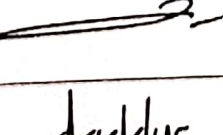
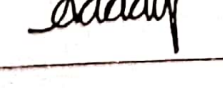
**Pembimbing II**




Drs. Sri Kuswantono, M.Si  
NIP. 196908271990031001

Adi Irvansyah, M.Pd  
NIP.198608262015041002

**PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd (Penanggung Jawab)*		21 Maret 2022
Dr. Wirda Hanim, M.Psi (Wakil Penanggung Jawab)**		21 Maret 2022
Dr. Henny Herawaty BR. D, M.Pd (Ketua Penguji)***		1 Februari 2022
Dr. Karnadi, M.Si (Anggota)****		1 Februari 2022
Dr. Daddy Darmawan, M.Si (Anggota)****		1 Februari 2022

Catatan :

\*Dekan FIP

\*\*Wakil Dekan I

\*\*\* Ketua Penguji

\*\*\*\*Dosen Penguji selain Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan



## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Yoris Tiyanto Ramadan

Nomor Induk Mahasiswa : 1104617080

Program Studi : Pendidikan Masyarakat

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Evaluasi Program Diklat *E-Learning* Manajemen Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Pusdiklat Kesejahteraan Sosial” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dan diproses dari hasil penelitian yang telah saya laksanakan pada bulan Oktober 2020 - September 2021
2. Bukan hasil duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain serta bukan hasil terjemahan skripsi dari hasil penelitian orang lain.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan saya siap bertanggung jawab bila mana pernyataan yang telah dibuat tidak benar.

Bekasi, September 2021  
Pembuat Pernyataan



Yoris Tiyanto Ramadan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yoris Tiyanto Ramadan  
NIM : 1104617080  
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan/Pendidikan Masyarakat  
Alamat email : yoristr@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Evaluasi Program Diklat E-Learning Manajemen Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di  
Pusdiklat Kesejahteraan Sosial

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Maret 2022

(Yoris Tiyanto Ramadan)

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur senantiasa peneliti curah limpahkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya peneliti dapat menyusun serta menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Sholawat serta salam tidak lupa peneliti curah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW karena berkat beliau peneliti dapat menikmati zaman yang kaya akan ilmu dan pengetahuan hingga saat ini.

Selama prosesi penelitian berlangsung, peneliti menyadari bahwa perjalanan yang dilakukan tidak lepas dari bantuan dan kepedulian orang-orang dekat yang senantiasa mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Dengan tulisan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan dan kelancaran kepada peneliti untuk tetap berjuang dalam menuntaskan penelitian ini dengan baik.
2. Orang tua yang selalu mendo'akan, mengingatkan serta mengarahkan peneliti untuk produktif dan tetap menyemangati agar selalu menuntaskan setiap tanggung jawab.
3. Kakak yang bersedia mengarahkan serta memberikan jalan besar kepada peneliti untuk masuk dan berjuang dari awal hingga akhir dalam prosesi penelitian ini.
4. Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

5. Ibu Dr. Wirda Hanim, M.Psi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak Drs. Sri Kuswantono, M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta sekaligus dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan disetiap waktu dan kondisinya sehingga peneliti tetap termotivasi dan semangat dan mampu menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Adi Irvansyah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahnya kepada peneliti untuk menuntaskan penelitian ini serta motivasi yang menjadi pemacu peneliti sehingga dapat menuntaskan penelitian ini.
8. Jajaran dosen Universitas Negeri Jakarta yang senantiasa memberikan warna kepada peneliti untuk menambah ilmu, berlatih cara berpikir, bertanggung jawab, peka terhadap keadaan serta peduli kepada teman seperjuangan.
9. Bapak Raden Rasman selaku Kepala Pusdiklat Kesos yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dilembaga yang bapak pimpin.
10. Bapak Joko Widiarto selaku Kepala Bidang Diklat Kesejahteraan Sosial Masyarakat yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian terkait penyelenggaraan Diklat *E-Learning* Manajemen SLRT.



11. Ibu Annisa, ibu sari, ibu anna, ibu muji serta para pegawai Pusdiklat Kesos yang senantiasa memberikan dukungan moril selama prosesi penelitian berlangsung.
12. Para jajaran widyaiswara Pusdiklat Kesos Kementerian Sosial yang senantiasa memberikan arahan dan masukan kepada peneliti selama melakukan penelitian sehingga dapat dijadikan pedoman oleh peneliti.
13. Bapak Dr. Mustakim, S.Pd, M.M selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bogor yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian terkait penyelenggaraan SLRT di Kabupaten Bogor.
14. Bapak R. Dudi Wigena Santana selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bogor yang senantiasa bersedia melakukan koordinasi secara rutin dengan peneliti serta memberikan arahan terkait perkembangan SLRT di Kabupaten Bogor.
15. Seluruh SDM SLRT Kabupaten Bogor yang telah bersedia dan terbuka selama prosesi penelitian ini berlangsung.
16. Intan Inzelia Noor selaku mentor yang senantiasa memberikan arahan dan masukan terhadap penelitian ini hingga tuntas.
17. Tim Doel yang selalu berjuang untuk menyelesaikan penelitian ini hingga akhir dan tuntas secara maksimal.
18. Teman-teman prodi pendidikan masyarakat yang selalu bersedia untuk bertukar pikiran untuk penyelesaian peneliti ini.

19. Seluruh pihak yang terlibat dan mendukung penelitian ini, namun tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa pada penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan. Semoga para pembaca dapat memberikan saran dan rekomendasi terkait penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dapat lebih baik dan memberikan manfaat kepada masyarakat banyak.

Bekasi, 30 November 2021

Peneliti

Yoris Tiyanto Ramadan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah .....	13
D. Perumusan Masalah .....	13
E. Kegunaan Hasil Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
A. Pengertian Evaluasi .....	16
B. Model Evaluasi Kirkpatrick .....	19
C. Konsep Pendidikan dan Pelatihan .....	22
D. Konsep Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan .....	25
E. Pendidikan Orang Dewasa.....	26
F. <i>Digital Andragogy</i> .....	28
G. <i>Electronic Learning</i> .....	30
H. Konsep Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu .....	35
I. Hasil Penelitian yang Relevan .....	39
J. Kerangka Berpikir .....	42
K. Hipotesis Penelitian .....	45

<b>BAB III DESKRIPSI METODE DAN TEKNIK PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Tujuan Evaluasi .....	47
B. Tempat dan Waktu Evaluasi .....	47
C. Metode Evaluasi .....	48
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	56
G. Desain Perencanaan Evaluasi .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Deskripsi Data .....	58
B. Deskripsi Data Hasil Temuan.....	59
C. Pembahasan Hasil Temuan .....	145
D. Keterbatasan Penelitian.....	165
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>167</b>
A. Kesimpulan .....	167
B. Implikasi.....	172
C. Saran.....	173
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>176</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Hasil Pembelajaran Peserta Diklat.....	7
Tabel 1.2	Hasil Nilai Berdasarkan Kategori Penilaian.....	8
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	50
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Level Reaksi .....	53
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Level Hasil .....	54
Tabel 3.4	<i>Reability Statistics</i> Level Reaksi .....	55
Tabel 3.5	<i>Reability Statistics</i> Level Hasil .....	55
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2	Pendidikan Terakhir .....	61
Tabel 4.3	Jabatan Responden .....	62
Tabel 4.4	Lama Bekerja Responden .....	63
Tabel 4.5	Unit Kerja .....	64
Tabel 4.6	Pekerjaan Sebelum SDM SLRT .....	66
Tabel 4.7	Sosialisasi Sebelum Pelaksanaan Diklat .....	68
Tabel 4.8	Kesiapan Peserta dalam Mengikuti Diklat .....	69
Tabel 4.9	Ketersediaan Panduan Penggunaan LMS .....	70
Tabel 4.10	Kemudahan dalam Mengakses Bahan Ajar di LMS .....	71
Tabel 4.11	Keefektifan Bahan Ajar dalam Meningkatkan Kemampuan Peserta .....	72
Tabel 4.12	Kesesuaian Materi dengan Kebutuhan SDM SLRT .....	74
Tabel 4.13	Kemudahan dalam Mengikuti Pembelajaran Berbasis Asinkronus .....	75
Tabel 4.14	Kesesuaian Metode dengan Karakteristik Orang Dewasa ....	77
Tabel 4.15	Kemudahan dalam mengikuti Pembelajaran Berbasis Sinkronus .....	78
Tabel 4.16	Penggunaan Panduan LMS oleh Peserta .....	80
Tabel 4.17	Kemampuan Peserta dalam Mengikuti Diklat Minimal 6 JP/hari .....	81

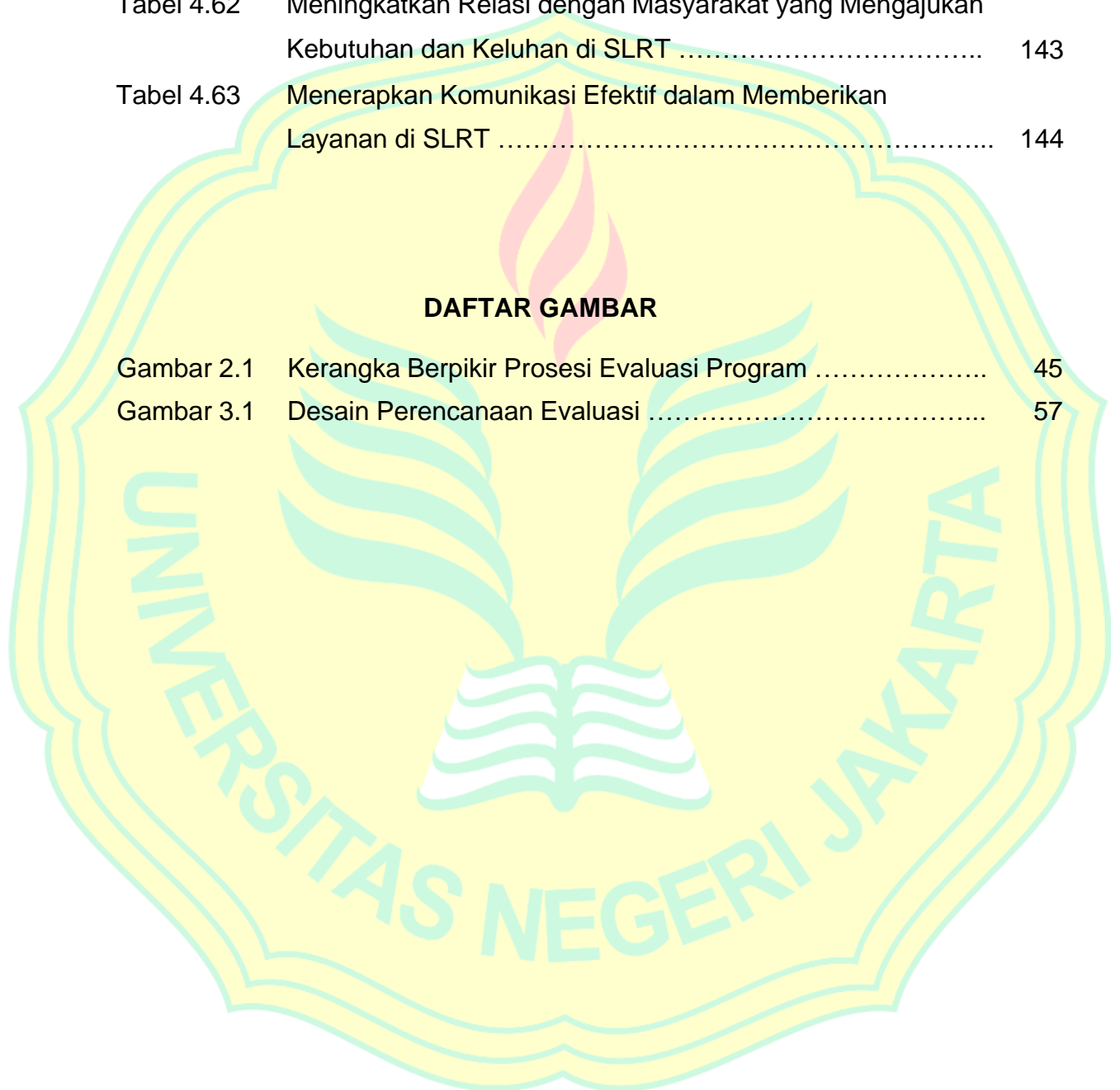
Tabel 4.18	Pemanfaatan Waktu Luang oleh Peserta dalam Mengikuti Diklat Asinkronus .....	82
Tabel 4.19	Peningkatan Peserta dalam Mengikuti Diklat Secara Sinkronus .....	83
Tabel 4.20	Kemampuan Peserta dalam Mengemukakan Pendapat .....	85
Tabel 4.21	Kefektifan Diklat <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	86
Tabel 4.22	Penguasaan Fasilitator Terhadap Materi di Setiap Modul .....	87
Tabel 4.23	Kemampuan dalam Meningkatkan Motivasi Peserta Saat Mengikuti Diklat .....	88
Tabel 4.24	Kemampuan dalam Menjawab Setiap Pertanyaan Peserta ...	90
Tabel 4.25	Ketersediaan Bahan Pendukung (Paket Data, Internet,dll) ...	91
Tabel 4.26	Ketepatan Durasi dalam Pelaksanaan Diklat .....	92
Tabel 4.27	Distribusi Jawaban Responden pada Level Pembelajaran ...	94
Tabel 4.28	Tabel Distribusi Jawaban Level Tingkah Laku pada Supervisor .....	97
Tabel 4.29	Tabel Distribusi Pelayanan yang Diberikan Supervisor.....	99
Tabel 4.30	Tabel Distribusi Komunikasi yang Disampaikan Supervisor ..	100
Tabel 4.31	Tabel Distribusi Sikap yang Ditunjukkan Supervisor .....	102
Tabel 4.32	Tabel Distribusi Penampilan yang Ditunjukkan Supervisor .....	103
Tabel 4.33	Tabel Distribusi Jawaban Level Tingkah Laku pada Fasilitator .....	104
Tabel 4.34	Tabel Distribusi Pelayanan yang Diberikan Fasilitator .....	106
Tabel 4.35	Tabel Distribusi Komunikasi yang Disampaikan Fasilitator ...	107
Tabel 4.36	Tabel Distribusi Sikap yang Ditunjukkan Fasilitator .....	109
Tabel 4.37	Tabel Distribusi Penampilan yang Ditunjukkan Fasilitator .....	110
Tabel 4.38	Tabel Distribusi Jawaban Level Tingkah Laku pada Petugas Front Office .....	111
Tabel 4.39	Tabel Distribusi Pelayanan yang Diberikan Petugas Front Office .....	112
Tabel 4.40	Tabel Distribusi Komunikasi yang Disampaikan Petugas Front Office .....	114

Tabel 4.41	Tabel Distribusi Sikap yang Ditunjukkan Petugas Front Office.	115
Tabel 4.42	Tabel Distribusi Penampilan yang Ditunjukkan Petugas Front Office .....	116
Tabel 4.43	Tabel Distribusi Jawaban Level Tingkah Laku pada Petugas Back Office .....	117
Tabel 4.44	Tabel Distribusi Pelayanan yang Diberikan Petugas Back Office .....	118
Tabel 4.45	Tabel Distribusi Komunikasi yang Disampaikan Petugas Back Office .....	120
Tabel 4.46	Tabel Distribusi Sikap yang Ditunjukkan Petugas Back Office.	121
Tabel 4.47	Tabel Distribusi Penampilan yang Ditunjukkan Petugas Back Office .....	122
Tabel 4.48	Tabel Distribusi Jawaban Level Tingkah Laku pada Petugas Puskesmas .....	123
Tabel 4.49	Tabel Distribusi Pelayanan yang Diberikan Petugas Puskesmas .....	126
Tabel 4.50	Tabel Distribusi Komunikasi yang Disampaikan Petugas Puskesmas .....	127
Tabel 4.51	Tabel Distribusi Sikap yang Ditunjukkan Petugas Puskesmas ...	129
Tabel 4.52	Tabel Distribusi Penampilan yang Ditunjukkan Petugas Puskesmas .....	130
Tabel 4.53	Memahami Dasar-dasar dalam Penyelenggaraan SLRT .....	131
Tabel 4.54	Menerapkan Dasar-dasar Penyelenggaraan SLRT .....	132
Tabel 4.55	Mampu Menganalisis Kebutuhan dan Keluhan Masyarakat ..	133
Tabel 4.56	Mampu Memberikan Pelayanan yang Tepat dengan Bidanganya .....	135
Tabel 4.57	Mampu Memanajemen Pekerjaan dalam Pelayanan SLRT ..	136
Tabel 4.58	Menunjukkan Kesigapan dalam Memberikan Pelayanan SLRT .....	137
Tabel 4.59	Menunjukkan Produktifitas dalam Melakukan Pekerjaan .....	139

Tabel 4.60	Kecepatan dalam Memproses Kebutuhan dan Keluhan Masyarakat .....	140
Tabel 4.61	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan.....	141
Tabel 4.62	Meningkatkan Relasi dengan Masyarakat yang Mengajukan Kebutuhan dan Keluhan di SLRT .....	143
Tabel 4.63	Menerapkan Komunikasi Efektif dalam Memberikan Layanan di SLRT .....	144

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Prosesi Evaluasi Program .....	45
Gambar 3.1	Desain Perencanaan Evaluasi .....	57

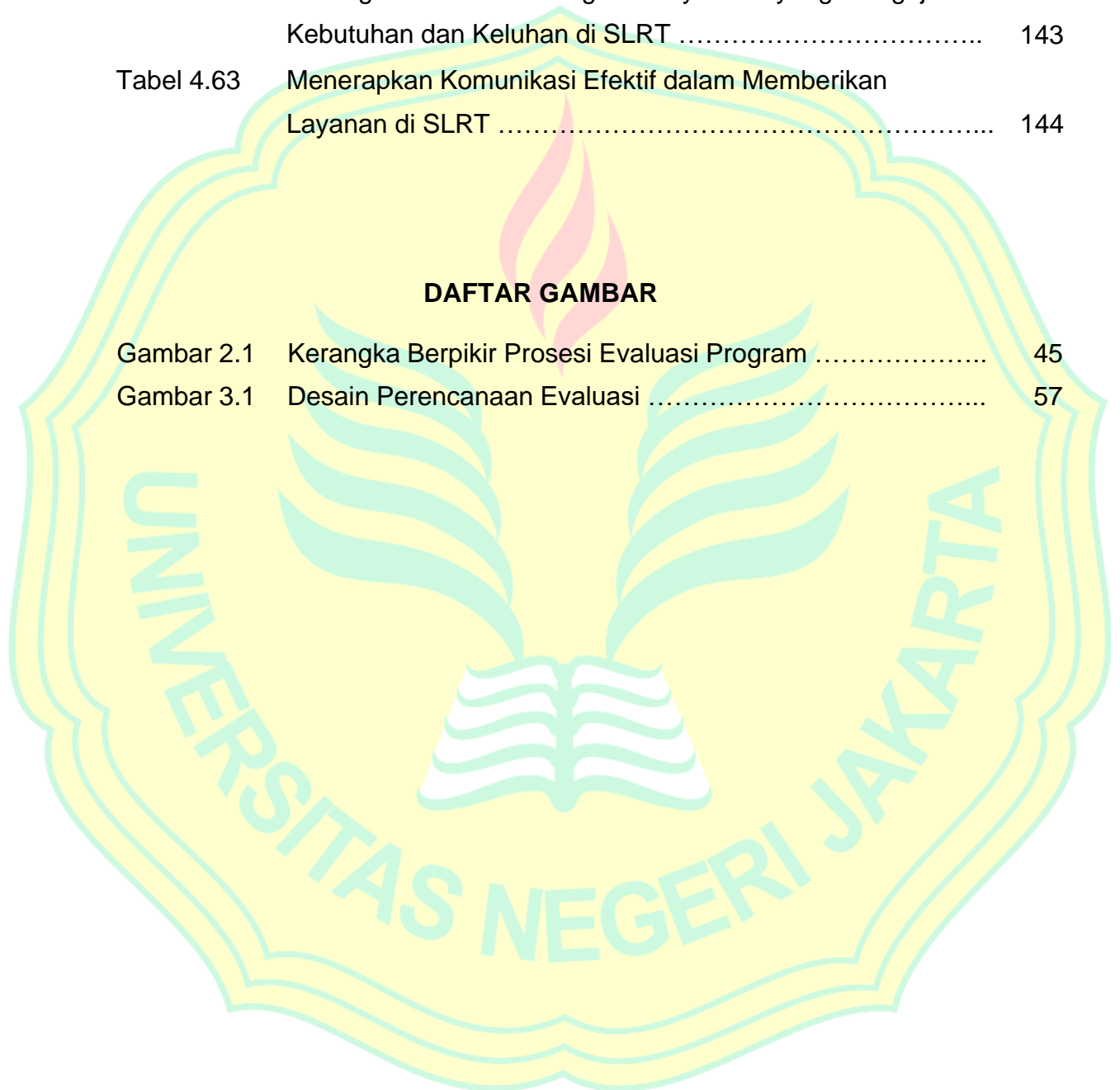




Tabel 4.60	Kecepatan dalam Memproses Kebutuhan dan Keluhan Masyarakat .....	140
Tabel 4.61	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan.....	141
Tabel 4.62	Meningkatkan Relasi dengan Masyarakat yang Mengajukan Kebutuhan dan Keluhan di SLRT .....	143
Tabel 4.63	Menerapkan Komunikasi Efektif dalam Memberikan Layanan di SLRT .....	144

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Prosesi Evaluasi Program .....	45
Gambar 3.1	Desain Perencanaan Evaluasi .....	57



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	60
Grafik 4.2	Pendidikan Terakhir .....	61
Grafik 4.3	Jabatan Responden .....	62
Grafik 4.4	Lama Bekerja Responden .....	63
Grafik 4.5	Sosialisasi Sebelum Pelaksanaan Diklat .....	68
Grafik 4.6	Kesiapan Peserta dalam Mengikuti Diklat .....	69
Grafik 4.7	Ketersediaan Panduan Penggunaan LMS .....	70
Grafik 4.8	Kemudahan dalam Mengakses Bahan Ajar di LMS .....	72
Grafik 4.9	Keefektifan Bahan Ajar dalam Meningkatkan Kemampuan Peserta .....	73
Grafik 4.10	Kesesuaian Materi dengan Kebutuhan SDM SLRT .....	74
Grafik 4.11	Kemudahan dalam Mengikuti Pembelajaran Berbasis Asinkronus .....	76
Grafik 4.12	Kesesuaian Metode dengan Karakteristik Orang Dewasa ...	77
Grafik 4.13	Kemudahan dalam mengikuti Pembelajaran Berbasis Sinkronus .....	79
Grafik 4.14	Penggunaan Panduan LMS oleh Peserta .....	80
Grafik 4.15	Kemampuan Peserta dalam Mengikuti Diklat Minimal 6 JP/hari .....	81
Grafik 4.16	Pemanfaatan Waktu Luang oleh Peserta dalam Mengikuti Diklat Asinkronus .....	83
Grafik 4.17	Peningkatan Peserta dalam Mengikuti Diklat Secara Sinkronus .....	84
Grafik 4.18	Kemampuan Peserta dalam Mengemukakan Pendapat .....	85
Grafik 4.19	Kefektifan Diklat <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	86
Grafik 4.20	Penguasaan Fasilitator Terhadap Materi di Setiap Modul ....	88
Grafik 4.21	Kemampuan dalam Meningkatkan Motivasi Peserta Saat Mengikuti Diklat .....	89
Grafik 4.22	Kemampuan dalam Menjawab Setiap pertanyaan Peserta ..	90

Grafik 4.23	Ketersediaan Bahan Pendukung (Paket Data, Internet,dll) ...	91
Grafik 4.24	Ketepatan Durasi dalam Pelaksanaan Diklat .....	93
Grafik 4.25	Memahami Dasar-dasar dalam Penyelenggaraan SLRT .....	131
Grafik 4.26	Menerapkan Dasar-dasar Penyelenggaraan SLRT .....	133
Grafik 4.27	Mampu Menganalisis Kebutuhan dan Keluhan Masyarakat..	134
Grafik 4.28	Mampu Memberikan Pelayanan yang Tepat dengan Bidanganya .....	135
Grafik 4.29	Mampu Memanajemen Pekerjaan dalam Pelayanan SLRT ..	136
Grafik 4.30	Menunjukkan Kesigapan dalam Memberikan Pelayanan SLRT .....	138
Grafik 4.31	Menunjukkan Produktifitas dalam Melakukan Pekerjaan .....	139
Grafik 4.32	Kecepatan dalam Memproses Kebutuhan dan Keluhan Masyarakat .....	141
Grafik 4.33	Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan .....	142
Grafik 4.34	Meningkatkan Relasi dengan Masyarakat yang Mengajukan Kebutuhan dan Keluhan di SLRT .....	143
Grafik 4.35	Menerapkan Komunikasi Efektif dalam Memberikan Layanan di SLRT .....	145

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Evaluasi.....	180
Lampiran 2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	200
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....	205
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan .....	212
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	224

