

## EVALUASI PELAKSANAAN PELATIHAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SECARA DARING TAHUN 2021

Abdul Kholik<sup>1</sup>, Helena Ras Ulina Sembiring<sup>2</sup>

Widyaiswara BPSDM Provinsi DKI Jakarta<sup>1,2</sup>

e-mail: [kholik1970@gmail.com](mailto:kholik1970@gmail.com)<sup>1</sup>, [helenapandia@hotmail.com](mailto:helenapandia@hotmail.com)<sup>2</sup>

*Received* : Desember 2021

*Reviewed* : Desember 2021

*Accepted* : Januari 2022

*Published* : Januari 2022

### **ABSTRACT**

*One Stop Service (e.g PTSP) is one of the government programs to provide fast, easy, cheap, transparent, sure and affordable services. One of the determinants of the success of PTSP in service is human resources in mastering the technical licensing process. To meet these needs, in 2021 the DKI Jakarta BPSDM will conduct online PTSP Training to anticipate the Covid-19 pandemic. In order to realize good training, it is necessary to evaluate to get input for the development of further training programs. The evaluation was carried out using the CIPP (Context – Input – Process – Product) evaluative model. The results show that in general the PTSP 2021 online training has not been carried out effectively, both in terms of context, input, process and product. The participants felt that this training was very useful, so it needed to be continued with improvements, and it was recommended to use blended learning.*

*Keywords: training, online, evaluation, input, process*

### **ABSTRAK**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah untuk memberikan pelayanan cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Salah satu penentu keberhasilan PTSP dalam pelayanan adalah sumber daya manusia dalam menguasai teknis proses perizinan. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, pada tahun 2021 BPSDM Provinsi DKI Jakarta melakukan Pelatihan PTSP secara daring untuk mengantisipasi pandemi Covid-19. Dalam rangka mewujudkan pelatihan yang baik, perlu dilakukan evaluasi untuk mendapatkan masukan guna pengembangan program pelatihan lebih lanjut. Evaluasi dilakukan menggunakan evaluatif model CIPP (Context – Input – Process – Product). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelatihan PTSP Tahun 2021 secara daring belum terselenggara dengan efektif baik dari aspek context, input, process maupun product. Pelatihan ini dirasakan sangat bermanfaat oleh peserta, sehingga perlu dilanjutkan dengan perbaikan-perbaikan, dan disarankan secara blended learning.

**Kata Kunci:** pelatihan, daring, evaluasi, input, proses

## PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, PTSP didefinisikan sebagai pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Maksud dari penyelenggaraan PTSP adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan di bidang perizinan. Kehadiran PTSP bermanfaat tidak hanya bagi masyarakat dan dunia usaha, tetapi juga pemerintah (Fadillah & Dewi, 2019).

Salah satu penentu keberhasilan dari suatu organisasi adalah pengembangan sumber daya manusia. Sesuai Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyatakan bahwa pengembangan kompetensi pegawai ASN bertujuan untuk memastikan dan memelihara kemampuan pegawai agar memenuhi kualifikasi yang diprasyarkan sehingga dapat memberi kontribusi optimal bagi organisasi. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Agar pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berjalan lancar, dibutuhkan pegawai PTSP yang menguasai teknis proses perizinan yang menjadi wewenang PTSP.

Perkembangan teknologi yang pesat mendorong terjadinya perubahan di dunia pendidikan dan pelatihan, di mana model pembelajaran yang sebelumnya banyak dilakukan di dalam kelas (klasikal) atau luar jaringan (luring) menjadi pembelajaran non-klasikal atau di dalam jaringan (daring), terlebih di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Sebagaimana menurut pendapat Adriana bahwa pembelajaran daring yang

dilaksanakan memang cukup dapat menggantikan pembelajaran tatap muka (Adriana.A, 2020).

Dalam rangka mengendalikan penyebaran dan mengantisipasi dampak yang mungkin ditimbulkan pandemi Covid-19, pembelajaran klasikal dirubah menjadi pembelajaran jarak jauh. dengan memanfaatkan teknologi informasi atau aplikasi pengelolaan pembelajaran yang tersedia untuk menunjang proses pembelajaran dengan tidak mengurangi kualitas dan pencapaian tujuan pembelajaran. Pemanfaatan teknologi informasi aplikasi pengelolaan pembelajaran dilakukan dengan mengintegrasikan berbagai bahan pembelajaran termasuk strategi penyampaiannya untuk setiap mata pelatihan. Demikian pula untuk strategi dan metode pembelajaran berupa alat bantu dan media berbasis pembelajaran jarak jauh telah dikembangkan oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta dalam rangka penyelenggaraan pelatihan SDM PTSP melalui pelatihan secara daring.

Dalam pelaksanaannya, digunakan sarana teknologi informasi zoom untuk pertemuan tatap muka jarak jauh secara daring. Alat bantu pembelajaran yang digunakan di samping modul, antara lain adalah bahan tayang dan konten digital yang diproduksi secara mandiri oleh para pengajar dengan mengacu pada kurikulum, modul dan berbagai materi yang relevan. Pada tahun 2021 pelatihan PTSP secara daring telah dilaksanakan sebanyak 4 angkatan dengan menggunakan tipe synchronous dan asynchronous.

Evaluasi merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelatihan yang bertujuan untuk meninjau ulang proses pelatihan yang telah dilaksanakan dalam beberapa kurun waktu tertentu. Tinjauan ulang tersebut dimaksudkan untuk memahami, menggali, serta mengkoreksi proses pelatihan tersebut sehingga akan diketahui celah-celah kekurangan yang harus diperbaiki dan ditutupi (Mahmudi, 2011). Maka dari itu, evaluasi pelatihan sangat dibutuhkan dalam upaya mewujudkan suatu sistem pelatihan yang baik. Pelatihan dikatakan sukses jika dapat dilakukan dengan baik dalam pelaksanaannya dan juga dapat meningkatkan performansi kerja pesertanya setelah kembali ke tempat tugas

(Anthony et al., 2009), sehingga implementasi sebuah pelatihan perlu senantiasa dievaluasi untuk melihat sejauh mana pelatihan tersebut telah berhasil mencapai tujuan pelatihan yang telah ditetapkan.

Dalam rangka melihat keberhasilan penyelenggaraan pelatihan PTSP secara daring, perlu dilakukan evaluasi untuk mendapatkan masukan guna pengembangan program pelatihan PTSP secara daring dimasa yang akan datang.

## METODE

Penelitian ini dilakukan terhadap Pelatihan PTSP secara daring yang diselenggarakan oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta pada bulan Agustus - Oktober 2021, dengan menggunakan data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dari peserta, sebanyak 4 (empat) angkatan. Berdasarkan data disebutkan bahwa peserta Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring 2021 yang terdiri dari 4 (empat) angkatan. Angkatan 45 jumlah 31 peserta, angkatan 46 jumlah 29 peserta, angkatan 47 jumlah 31 peserta dan angkatan 48 jumlah 32 peserta. Total jumlah peserta sebanyak 123 peserta, yang memberikan respon pada penelitian ini sebanyak 107 orang. Berdasarkan pendapat Slovin dalam Sugiyono (2017) untuk penelitian survey perhitungan jumlah responden minimal sampai sebagai berikut:  $n = N / (1 + (N \times e^2))$ . Responden minimal =  $123 / (1 + 0,3) = 95$ . Dengan demikian responden sebanyak 107 orang telah dapat mewakili populasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian evaluatif model CIPP (Context – Input – Process – Product) yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam (1972). Pendekatan evaluasi CIPP sebagai salah satu model evaluasi yang paling banyak dikenal dan diterapkan oleh para evaluator (Junanto dan Kusna, 2018). Model CIPP adalah model evaluasi program yang terdiri dari empat (4) macam aspek/komponen yaitu (1) aspek konteks (context), (2) aspek masukan (input), (3) aspek proses (process), dan (4) aspek keluaran/hasil (product) yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengurangi kegagalan program untuk meningkatkan tingkat efektifitas dan membuat

keputusan mengenai program yang sedang atau sudah dilaksanakan (Stufflebeam, 1972). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ihwan Mahmudi (2011) bahwa aspek - aspek dari evaluasi model CIPP sebagai berikut:

### A. Context

Evaluasi konteks, menghasilkan informasi dari berbagai macam kebutuhan yang telah diatur (analisis kebutuhan) terhadap objek/sasaran agar tujuan dapat dilaksanakan. Evaluasi konteks juga bertujuan untuk menilai apakah tujuan-tujuan dan prioritas-prioritas yang telah ditetapkan memenuhi kebutuhan- kebutuhan pihak-pihak yang menjadi sasaran organisasi. Komponen konteks dalam penelitian ini, meliputi dukungan materi yang diterima dengan tugas dan fungsi peserta.

### B. Input

Evaluasi masukan, menyediakan sarana/modal/bahan tentang masukan yang terpilih, strategi, dan desain untuk mewujudkan tujuan. Komponen masukan dalam penelitian ini, yang dilakukan evaluasi meliputi: jadwal pelatihan, materi pelatihan, presensi kehadiran peserta dan pengajar, kemampuan pengajar dan tugas-tugas kediklatan

### C. Process

Evaluasi proses, menyediakan informasi evaluasi proses pada dasarnya memeriksa pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Apabila rencana tersebut perlu dimodifikasi atau dikembangkan, evaluasi proses memberikan petunjuknya. Komponen proses dalam penelitian ini, yang dilakukan evaluasi meliputi: pelayanan penyelenggara, menggunakan metode pembelajaran, penggunaan media pembelajaran, materi yang diujikan dan ketersediaan waktu pembelajaran

### D. Product

Evaluasi hasil diarahkan pada perubahan yang terjadi pada masukan guna mencapai tujuan sehingga program sebaiknya berhenti, dimodifikasi atau dilanjutkan. Komponen product atau hasil dalam penelitian ini yang dilakukan evaluasi adalah hasil belajar yang diperoleh peserta setelah mengikuti diklat.

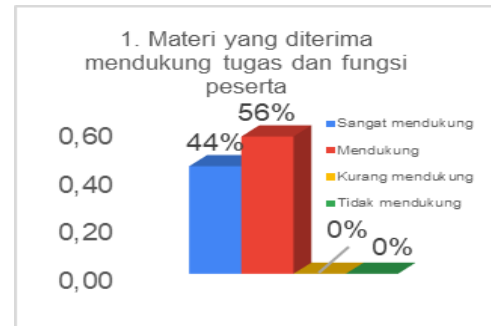
Model CIPP berpijak pada pandangan bahwa tujuan terpenting dari evaluasi program bukanlah membuktikan (to prove), melainkan meningkatkan (to improve). Oleh karena itu, model ini juga dikategorikan dalam pendekatan evaluasi yang berorientasi pada peningkatan program (improvement-oriented evaluation), atau bentuk evaluasi pengembangan (evaluation for development). Artinya, model CIPP diterapkan dalam rangka mendukung pengembangan organisasi dan membantu pemimpin dan staf organisasi tersebut mendapatkan dan menggunakan masukan secara sistematis supaya lebih mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan penting atau, minimal, bekerja sebaik-baiknya dengan sumber daya yang ada.

Evaluasi Proses Pelaksanaan Pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai 4, dengan rincian 1 = tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3 = setuju dan 4 = sangat setuju. Penggunaan skor sudah dimodifikasi dari skala Likert. Skala likert berisi lima tingkat jawaban kesetujuan terhadap statemen atau jawaban yang dikemukakan. Maksud dari modifikasi skala likert adalah meniadakan kelemahan jawaban yang terdapat di tengah pada skala lima tingkat, dengan alasan pilihan jawaban tengah menggiring peserta untuk netral dan ragu-ragu. Untuk itulah, penelitian ini menggunakan empat alternatif jawaban. Dalam hal ini responden memilih satu jawaban dari empat alternatif yang disesuaikan dengan persepsi responden (Sutrisno Hadi.1991: 19).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Context

Berdasarkan jawaban responden diperoleh data 44% responden menyatakan materi yang diterima sangat mendukung dan 56% menyatakan mendukung bahwa materi yang diterima mendukung tugas dan fungsi peserta, dapat dilihat pada gambar berikut.



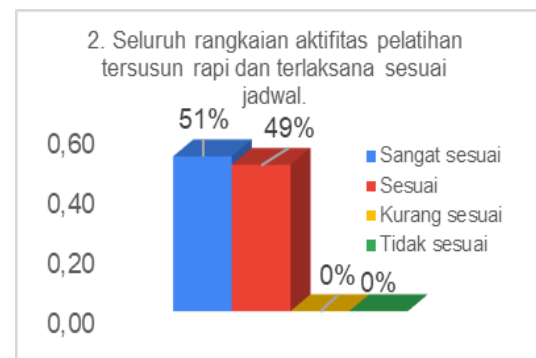
**Gambar 1.** Kesesuaian Materi dengan Tugas dan Fungsi Peserta

Hal ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan telah memenuhi kebutuhan peserta untuk menjalankan tugasnya melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan. Dengan demikian pelatihan ini perlu dilanjutkan. Hal ini sejalan hasil penelitian Rudhaliawan VM yang mengatakan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja karyawan (Rudhaliawan, n.d.).

### B. Input

#### 1. Jadwal Pelatihan

Berdasarkan jawaban responden diperoleh data 51% menyatakan bahwa seluruh rangkaian aktifitas pelatihan tersusun rapi dan terlaksana sesuai dengan jadwal yang dibuat sangat setuju dan 49% menyatakan setuju, dapat dilihat pada gambar berikut.



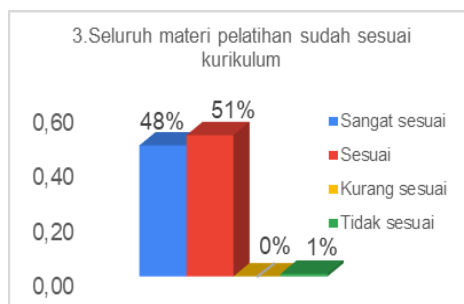
**Gambar 2.** Aspek rangkaian aktifitas

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan ini terlaksana secara keseluruhan sesuai jadwal yang telah disusun oleh penyelenggara. Jadwal pelatihan sangat penting diperhatikan karena merupakan bagian

dari *training plan*. Ketika menerima jadwal, peserta berharap kegiatan-kegiatan yang tercantum dalam jadwal dapat terlaksana tepat waktu. Jadwal berfungsi mengefektifkan waktu bagi narasumber untuk menyampaikan materi dan berinteraksi dengan peserta. Selain itu membantu lembaga memberi layanan terbaik bagi narasumber maupun peserta. Hal ini sejalan dengan pendapat (Purwanto, 2019) bahwa kegiatan pelatihan tidak akan berjalan dengan baik, jika tidak diatur dengan penjadwalan yang sistematis.

## 2. Materi Pelatihan sesuai dengan Kurikulum

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 48% menyatakan seluruh materi yang diberikan kepada peserta sangat sesuai dan 51% menyatakan sesuai dan 1% menyatakan tidak sesuai bahwa sudah sesuai dengan kurikulum pelatihan.



Gambar 3. Aspek materi pelatihan

Materi pelatihan adalah salah satu bentuk bahan kumpulan substansi pelatihan yang digunakan dalam proses pembelajaran yang disusun secara rapi dan sistematis dalam rangka mencapai standar kompetensi yang ditentukan. Materi pelatihan dapat berupa informasi, teks, atau alat yang diperlukan dalam sebuah pelatihan sehingga menggambarkan sosok yang utuh kompetensi sesuai tujuan pelatihan. Menurut Muhammad Noer (2020) disebutkan bahwa Materi pelatihan yang baik adalah kunci keberhasilan sebuah pelatihan. Materi yang baik dapat memberikan manfaat bagi peserta antara lain : dapat meningkatkan ketrampilan yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi, dapat meningkatkan kompetensi pada

bidangnya, membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi, dan akan semakin bertanggung jawab terhadap bidang tugasnya.

## 3. Presensi Kehadiran Peserta dan Pengajar

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 53% menyatakan kehadiran peserta dan pengajar sangat dipantau dan 47% menyatakan dipantau dalam pelaksanaan pembelajaran. Daftar kehadiran dalam bentuk link yang diisi secara langsung oleh peserta maupun pengajar.



Gambar 4. Presensi kehadiran

Dalam sebuah pelatihan, absensi kehadiran peserta maupun narasumber sangat diperlukan. Hal ini dilakukan untuk memantau kedisiplinan, kejujuran, dan semangat dalam mengikuti proses pembelajaran. Absensi dilakukan setiap hari pada saat proses pembelajaran berlangsung menggunakan link absensi yang disampaikan oleh penyelenggara.

## 4. Kemampuan Pengajar

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 53% menyatakan para pengajar Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring 2021 sangat menguasai dan 47% menyatakan menguasai materi yang diampunya.

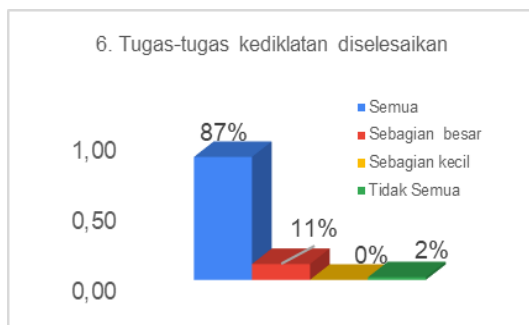


Gambar 5. Pengajar menguasai materi

Pengajar yang ditunjuk sebagai penanggung jawab materi harus memiliki kemampuan yang mumpuni karena merupakan ujung tombak pada pelatihan, yang langsung berada di garis depan berhadapan dengan peserta. Hal ini sejalan dengan pendapat Umu Syaidah bahwa kompetensi guru mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap hasil belajar siswa (Syaidah U, 2018).

### 5. Tugas-Tugas Kediklatan

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 87% menyatakan bahwa tugas-tugas yang diberikan pengajar semua dapat diselesaikan tepat waktu, sedangkan 11% menyatakan bahwa tugas-tugas yang diberikan pengajar sebagian besar dapat diselesaikan tepat waktu, dan 2% menyatakan semua tugas-tugas yang diberikan pengajar tidak diselesaikan tepat waktu. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam mengikuti pelatihan peserta kurang memiliki semangat.



Gambar 6. Penugasan

Salah satu metode dalam pembelajaran diantaranya adalah pemberian tugas. Metode penugasan atau pemberian tugas sangat membantu peserta pelatihan untuk menguasai atau mendalami materi yang diajarkan. Pemberian tugas pada pelatihan ini diberikan secara individu. hal ini dimaksudkan untuk membantu pengembangan rasa tanggung jawab dan kreatifitas dalam mengikuti pembelajaran (ADIATMAN, 2018)(ADIATMAN, 2018).

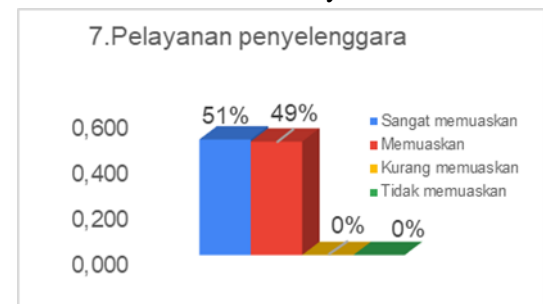
### C. Process

Berdasarkan jawaban para peserta Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring

2021, diperoleh gambaran proses pelaksanaan pelatihan secara menyeluruh. Penilaian dilakukan pada setiap aspek proses pembelajaran sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran secara obyektif proses pelaksanaan pembelajaran. Dan hasil analisa jawaban dari respon peneletian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Penyelenggara

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 51% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara kepada peserta sangat memuaskan dan 49% menyatakan memuaskan.

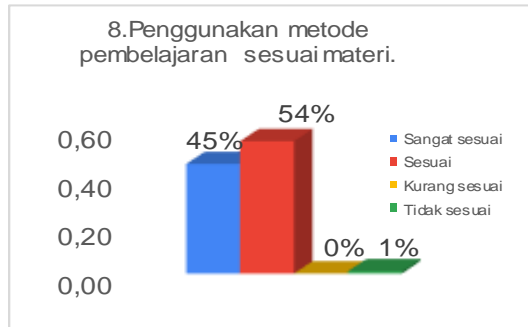


Gambar 7. Pelayanan penyelenggara

Mutu pelayanan yang diberikan penyelenggara kepada peserta dapat mempengaruhi jalannya kediklatan serta menentukan tingkat kepuasan peserta diklat. Sejalan dengan pendapat Abdul Kholik dan Tarmujianto bahwa mutu pelayanan secara daring yang dilakukan oleh penyelenggara berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil belajar peserta (Kholik, 2021).

#### 2. Penggunaan Metode Pembelajaran.

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 45% menyatakan bahwa metode yang diterapkan dalam proses pembelajaran sangat sesuai dan 54% menyatakan sesuai, dan 1% menyatakan tidak sesuai dengan karakteristik materi. Hal ini mengindikasikan bahwa metode yang digunakan kurang bervariasi dan cenderung monoton.

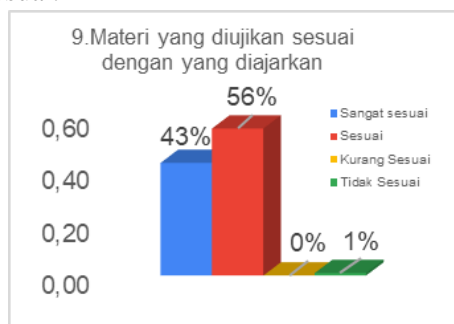


Gambar 8. Aspek metode pembelajaran

Keberhasilan suatu program pelatihan tergantung dari penggunaan metode-metode yang tepat. Metode yang digunakan pada pelatihan ini antara lain: ceramah, tanya jawab, dan penugasan. Eva Yuniarti dalam Haloedukasi.com menyampaikan bahwa ada beberapa manfaat metode pembelajaran diantaranya adalah : a. Pengajar akan semakin kreatif dan inovatif seiring dengan beragamnya metode yang digunakan., b. Metode yang tepat sesuai materi yang diajarkan mempermudah pemahaman peserta, c. membantu pengajar mengelola kelas, d. dapat meningkatkan minat dan semangat peserta, e. terciptanya iklim yang kondusif. Oleh karena itu variasi penggunaan metode sangat diperlukan dan diharapkan pelaksanaan pelatihan mendatang lebih variatif.

### 3. Penggunaan Media Pembelajaran

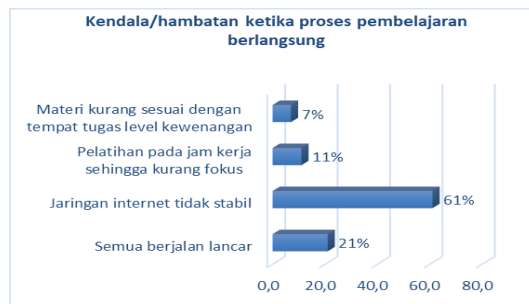
Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 43% menyatakan penggunaan media pembelajaran dalam proses pembelajaran yang digunakan para pengampu materi sangat sesuai dengan tujuan pembelajaran dan 56% menyatakan sesuai, dan 1% menyatakan tidak sesuai.



Gambar 9. Penggunaan media pembelajaran

Media pembelajaran adalah merupakan suatu alat bantu dalam proses pembelajaran dengan tujuan untuk merangsang pikiran perhatian perasaan dan ketrampilan pebelajar sehingga terjadinya proses belajar (Tafonao, 2018). Pembelajaran ini akan lebih optimal jika menggunakan media, senada dengan pendapat Ramli (2012) bahwa media suatu alat yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengajar ke pembelajar sehingga membantu merangsang pikiran, perasaan minat dan perhatian dan proses belajar menjadi optimal. Media pembelajaran yang digunakan pada pelatihan ini memanfaatkan media teknologi informasi yaitu media elektronik dan internet yang dapat dilaksanakan kapanpun dan dimanapun. Pelatihan ini dilakukan melalui dua cara yaitu *synchronous* dan *asynchronous*. Pembelajaran *synchronous* yaitu pembelajaran yang dilakukan secara langsung melalui zoom antara narasumber dengan peserta. Saat pembelajaran *synchronous* pada Pelatihan PTSP secara daring, kendala yang paling dominan (61%) adalah masalah gangguan pada perangkat pembelajaran yaitu jaringan internet, sebagaimana disajikan dalam gambar 10. Koneksitas internet yang cukup tinggi sangat diperlukan dalam proses pembelajaran secara daring. Ketika koneksitas jaringan internet kurang stabil proses pembelajaran akan terganggu. Untuk mengantisipasi agar pelaksanaan pelatihan berjalan secara maksimal, maka pelaksanaan pelatihan dilakukan secara blended learning artinya dikombinasikan daring dengan tatap muka (Mahendra & Wirawan, 2021). Berbeda dengan *asynchronous* yang proses pembelajarannya dilakukan tidak pada waktu yang bersamaan. Peserta pelatihan dapat mengakses modul, bahan tayang, video pembelajaran dan melakukan pre test – post test setiap materi dengan menggunakan *aplikasi u-learning* yang disediakan oleh BPSDM Provinsi DKI Jakarta. Hal ini sejalan dengan pendapat (Hartanto, 2016) bahwa materi pembelajaran e-learning

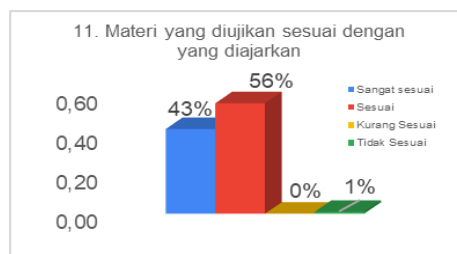
kapanpun dan dimanapun dapat dilakukan berbentuk teks, video, simulasi, tes, quis dan penugasan.



Gambar 10. Kendala proses pembelajaran

#### 4. Materi yang diujikan

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 43% menyatakan dalam proses ujian, soal yang diujikan sangat sesuai dengan materi yang pelajari dan 56% menyatakan sesuai dan 1% menyatakan tidak sesuai.



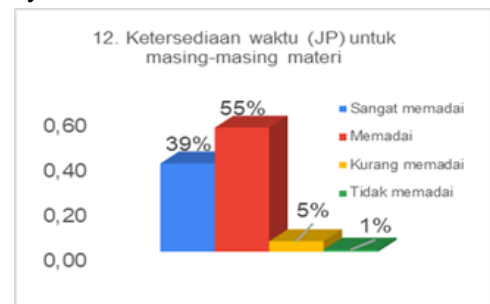
Gambar 11. Soal Ujian

Dalam proses pembelajaran, salah satu faktor yang menyebabkan peserta memperoleh hasil yang memuaskan adalah bentuk soal. Pada pelatihan ini menggunakan bentuk soal pilihan ganda. Berdasarkan Buku Panduan Penulisan soal pilihan ganda yang diterbitkan Depdiknas, salah satu kaidah penulisan soal pilihan ganda bahwa segi konstruksi perumusan soal harus jelas dan tegas, cukup pokok permasalahannya saja. Tidak mengarahkan ke jawaban benar, pernyataan harus dalam kalimat positif, rumusan pilihan jawaban mendekati sama dan jawaban soal belum ada pada soal sebelumnya. Apabila nilai yang diperoleh peserta kurang baik, perlu dilakukan evaluasi terhadap masing-masing materi ajar untuk memberi

gambaran materi mana yang belum dikuasai peserta (Sukardi, 2008). selain itu perlu juga dievaluasi masing-masing soal apakah penyusunan soal tersebut sudah mengikuti kaidah penyusunan soal pilihan ganda.

#### 5. Ketersediaan Waktu Pembelajaran

Berdasarkan jawaban dari responden diperoleh data 39% menyatakan waktu yang tersedia dalam proses pembelajaran sudah sangat memadai dan 55% menyatakan memadai, 5% menyatakan kurang memadai, dan 1% menyatakan tidak memadai.



Gambar 12. Ketersediaan Waktu Pembelajaran

Pelatihan ini dilakukan pada jam kerja, ada sebanyak 11% responden menyatakan merasa kurang fokus dalam mengikuti pembelajaran. Hal ini terjadi karena banyaknya peserta yang tidak dibebaskan tugas selama mengikuti pelatihan.

#### D. Product

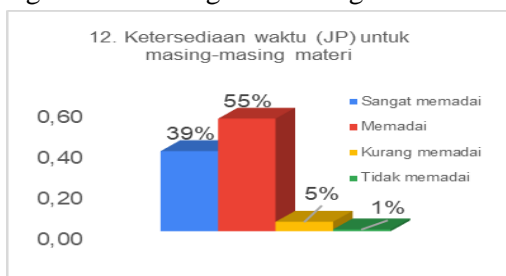
Pada aspek produk hal yang dievaluasi adalah kelulusan dari peserta pelatihan. Berdasarkan data disebutkan bahwa peserta Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring 2021 yang terdiri dari 4 (empat) angkatan. Angkatan 45 jumlah 31 peserta, angkatan 46 jumlah 29 peserta, angkatan 47 jumlah 31 peserta dan angkatan 48 jumlah 32 peserta. Total jumlah peserta Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring sebanyak 123 peserta.

Penentuan kelulusan berdasar penilaian beberapa aspek antara lain : hasil pre test dan posttest, ujian komprehensif, jumlah kehadiran peserta mengikuti pembelajaran dan tugas-tugas yang harus dikerjakan peserta.

Berdasarkan data dari penyelenggara diperoleh informasi data nilai akhir pelatihan



dengan rata-rata 71,88. Dalam ketentuan peserta dapat dinyatakan lulus jika memperoleh nilai akhir minimal 70,00. Dari jumlah seluruh peserta sebanyak 123 peserta, yang lulus sebanyak 99 peserta dengan perolehan nilai di atas 70,00, dan yang tidak lulus sebanyak 24 peserta dengan perolehan nilai akhir kurang dari 70,00, sebagaimana dituangkan dalam gambar berikut.



Gambar 13. Kelulusan peserta pelatihan

Sesuai data yang dikemukakan sebelumnya bahwa soal yang diujikan sudah sesuai dengan materi yang dipelajari. Namun pada kenyataannya peserta yang tidak lulus jumlahnya masih cukup banyak (19,5%). Hal ini mungkin disebabkan karena soal yang diberikan tingkat kesulitannya tinggi. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai ujian yang rata-ratanya masih rendah (71,88 mendekati nilai minimal kelulusan yaitu 70,00). disebut soal tes yang baik apabila penyebarannya meletakkan soal yang mudah di awal dan soal yang sedang dan sukar di letakkan di bagian akhir (Kholik, 2021). Selain itu juga disebabkan karena motivasi berprestasi peserta rendah. Hal ini sejalan dengan pendapat (Wahyuni et al., 2014) secara empiris bentuk soal dan motivasi berprestasi dapat mempengaruhi hasil belajar peserta.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan bahasan yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Daring yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta, disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan pembelajaran secara umum terselenggara belum efektif. Dari aspek *contex* materi yang diberikan memenuhi kebutuhan peserta untuk menjalankan tugasnya melakukan pelayanan

perizinan dan non perizinan. Dari aspek *input* menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan ini dapat terlaksana sesuai jadwal, materi yang diberikan sudah sesuai kurikulum pelatihan, presensi bagi narasumber dan peserta dilakukan setiap pertemuan, para pengajar secara umum sudah menguasai materi yang diampunya, namun tugas-tugas yang diberikan pengajar ada yang belum dapat diselesaikan peserta tepat waktu. Dari aspek *process* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara memuaskan peserta, metode yang diterapkan dalam proses pembelajaran masih kurang bervariasi, media pembelajaran yang digunakan mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, soal yang diujikan sudah sesuai dengan materi yang dipelajari, namun soal yang diujikan tingkat kesulitannya tinggi, dan waktu yang tersedia dalam proses pembelajaran sudah cukup memadai. Dari aspek *product* hasil belajar yang diperoleh peserta rata-rata 71,88 lulus sebanyak 80,5 % dan yang tidak lulus sebanyak 19,5 %.

Pelaksanaan selama proses pembelajaran berlangsung tidak semua aspek terselenggara dengan sempurna. Ada beberapa hal yang menjadi kendala atau hambatan ketika proses pembelajaran berlangsung antara lain masalah jaringan internet yang kadang-kadang tidak stabil baik pada peserta maupun pada narasumber, pelatihan dilakukan pada jam kerja sehingga kurang fokus, metoda pembelajaran kurang variatif dan sebagian peserta kurang semangat dalam mengikuti pelatihan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta tanggapan dan saran-saran dari peserta, untuk peningkatan pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang akan datang disarankan hal-hal sebagai berikut: perlu dipertimbangkan untuk memberikan kuota internet kepada para peserta pelatihan agar jaringan internet peserta dapat terjaga kestabilannya, terutama ketika melaksanakan pelatihan diluar kantor. Selain itu, pada saat pembelajaran *syncronus*, peserta hendaknya dibebaskan tugasnya agar fokus untuk mengikuti pelatihan. Selain itu, perlu dilakukan seleksi agar peserta yang mengikuti diklat adalah yang memiliki semangat yang tinggi.

Pelaksanaan pembelajaran secara daring belum efektif terbukti dari masih adanya peserta yang tidak lulus, oleh karena itu perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadap faktor-faktor penyebabnya. Selain itu, agar pembelajaran lebih efektif, pelaksanaan pelatihan yang akan datang disarankan secara blended learning.

Variasi terhadap metode pembelajaran dan penggunaan berbagai aplikasi yang lebih menarik juga perlu dikembangkan agar peserta pelatihan tidak bosan dan cepat lelah ketika mengikuti pelatihan secara daring.

Untuk mengetahui *outcome* pelatihan terhadap peningkatan kinerja peserta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari perlu dilakukan penelitian lebih lanjut berupa evaluasi pasca pelatihan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiatman. (2018). *Efektifitas Penerapan Metode Pemberian Tugas (Resitasi) Terhadap Hasil Belajar Siswa Dalam Mata Pelajaran Biologi Kelas Xi Ipa Sma Negeri 1 Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makassar: UIN Alauddin Makassar. Retrived from <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/6080/>
- Damayanthi, A. (2020). Efektivitas Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid - 19 pada Perguruan Tinggi Keagamaan Katolik. *Edutech: Jurnal Educational Technology*, 19(3), 241–262. <https://doi.org/10.17509/e.v1i3.26978>
- Fadillah, M. I., & Dewi, S. (2019). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Teknis Berbasis e-Learning (Study Kasus Penyelenggaraan Management of Training). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1), 1-7 <http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/download/13/pdf>
- Hartanto, W. (2016). Penggunaan e-Learning sebagai Media Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(1), 1–18.
- Kholik, A. (2021). Pelayanan Penyelenggara Diklat Pelayanan Terpadu Penyandang Disabilitas Melalui Daring dan Pengaruhnya Terhadap Hasil Belajar Peserta. *Jurnal Review Pendidikan Dasar: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Hasil Penelitian*, 7(1), 62–68. <https://doi.org/10.26740/jrpd.v7n1.p62-68>
- Mahmudi, I. (2011). *CIPP: Suatu Model Evaluasi Program Pendidikan*. At-Ta'dib: Jpurnal of Pesantren Education, 6(1), 111-124. <http://dx.doi.org/10.21111/at-tadib.v6i1.551>
- Rudhaliawan, V. M. (2013). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 1-10.
- Sukardi. (2008). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syaidah, U., Suyadi, B., & Ani, H. M. (2018). Pengaruh Kompetensi Guru Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Di SMA Negeri Rambipuji Tahun Ajaran 2017/2018. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2), 185–191. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i2.8316>
- Tafonao, T. (2018). Peranan Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Minat Belajar Mahasiswa. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(2), 103-114. <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i2.113>
- Wahyuni, A. A. Y., Suarni, K., & Marhaeni, A. A. I. N. (2014). Pengaruh Penggunaan Bentuk Tes terhadap Hasil Belajar Membaca Bahasa Indonesia dengan Kovariabel Motivasi Berprestasi pada Siswa Kelas XII SMA Pariwisata PGRI Dawan Klungkung. *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(3), 1-6
- Wirawan, S. M. S. (2021). Evaluasi Persepsi Peserta pada Pelatihan Manajemen Proyek. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(3), 409–425. <https://doi.org/10.37329/cetta.v4i3.1383>