

**THE PROGRAM EVALUATION OF EDUCATION AND TRAINING LEADERSHIP IV
AT MAKASSAR EDUCATION AND TRAINING RELIGIOUS CENTER
USING KIRKPATRICK MODEL**

Firman Basir

Widyaiswara di BDK Makassar
Jl. Sultan Alauddin No. 105 Makassar
firkhina@yahoo.co.id

Abstract

This research aimed to know the effectiveness of the education and training leadership IV at Makassar Education and Training Religious Center using the four-level evaluation of Kirkpatrick Models, namely: reaction, learning, behavior, and result. The evaluation results on reaction level which have not satisfied the participants were the mastery of the materials and the ability of the trainers to use case samples according to participants' duties and functions, the relevance of materials to participants' duties and functions, assigned tasks, dorm comforts, learning facilities, sports and recreation center, food service and hospitality, as well as the appearance of the waiter in the dining room. There was an improvement of learning outcomes on the evaluation results on learning level. The less satisfactory evaluation results on behavior level was the ability of the education and training alumni to develop a solid working team and making decisions. On the result level was the quality of service of education and training alumni. To improve the service quality of the education and training leadership IV, the Makassar Religious Training Center should manage the findings which were less satisfactory on every aspect mentioned above.

Keywords: *Kirkpatrick model evaluation, education and training leadership IV*

EVALUASI PROGRAM DIKLATPIM IV PADA BALAI DIKLAT KEAGAMAAN MAKASSAR DENGAN MODEL KIRKPATRICK

Firman Basir

Widyaiswara di BDK Makassar
Jl. Sultan Alauddin No. 105 Makassar
firkhina@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan melihat efektivitas penyelenggaraan Diklatpim IV pada BDK Makassar dengan menggunakan model evaluasi empat level Kirkpatrick yaitu *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *result*. Hasil evaluasi level reaksi yang belum memuaskan bagi peserta adalah penguasaan materi dan kemampuan widyaiswara mengangkat contoh kasus sesuai dengan tugas fungsi peserta, relevansi materi dengan tugas fungsi peserta, tugas latihan yang diberikan, kenyamanan asrama, kelengkapan sarana pembelajaran, ketersediaan sarana olahraga/rekreasi, kecukupan konsumsi dan keramahan serta penampilan pelayan di ruang makan. Hasil evaluasi level *learning* terdapat peningkatan hasil pembelajaran. Hasil evaluasi level *behavior* yang memperoleh penilaian kurang baik adalah kemampuan alumni diklat membangun tim kerja yang solid dan membuat keputusan dan pada level *result* adalah kualitas layanan alumni diklat. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Diklatpim IV, BDK Makassar perlu memperbaiki temuan yang masih kurang memuaskan atau penilaian kurang baik pada setiap aspek yang dikemukakan di atas.

Kata Kunci: evaluasi model Kirkpatrick, Diklatpim IV

PENDAHULUAN

Pendidikan dan Latihan Kepemimpinan Tingkat IV (Diklatpim IV) diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi pejabat struktural eselon empat dalam melaksanakan tugas dan jabatannya secara profesional dengan berlandaskan pada kepribadian dan etika pegawai negeri sipil di luar sistem pendidikan formal yang dilaksanakan dalam waktu singkat. Wirawan (2011: 218) dan Siagian (2004: 185) menegaskan bahwa diklat merupakan aktivitas *Human Resources Development* (HRD) dengan tujuan mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap serta perilaku dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan atau tugas yang sedang dilaksanakannya. Peningkatan kompetensi tersebut, menurut Hamalik (2008: 77) dilakukan dalam bentuk tindakan pengulangan dan pematapan terhadap hasil belajar berupa pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang sudah dimiliki serta sebagai usaha perluasan ke tingkat yang lebih terampil bahkan sampai kepada tingkat mahir. Diklat dilakukan sebagai solusi atas persoalan kinerja suatu organisasi, sehingga diklat hanya bermanfaat dalam situasi dimana para pegawai kekurangan kecakapan dan pengetahuan,

artinya diklat dilakukan karena adanya kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki dengan kompetensi yang dipersyaratkan (Gomes, 2003: 198-199).

Pencapaian tujuan penyelenggaraan Diklatpim IV memerlukan kemampuan memberdayakan sumber-sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien, yang disertai dengan kemampuan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada dengan meminimalisir kelemahan dan tantangan yang dihadapi. Penyelenggaraan diklat berbasis pada kebutuhan peserta dan dilaksanakan secara profesional dan proporsional dengan memperhatikan dua hal pokok yaitu proses pelaksanaan diklat dan penerapan hasil diklat (pasca diklat). Moehariono (2009: 63) dan Fitzpatrick dan kawan-kawan (2004: 5) mempertegas bahwa evaluasi terhadap program diklat pada hakikatnya untuk membandingkan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai menurut target dan standar yang telah ditentukan.

Kegiatan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan standar yang telah ditetapkan membutuhkan informasi yang akurat melalui evaluasi menyeluruh terhadap komponen utama kegiatan diklat yaitu: reaksi peserta, pembelajaran, perubahan perilaku kerja alumni diklat, dan peningkatan kinerja instansi. Evaluasi yang menyeluruh terhadap komponen-komponen utama tersebut oleh Arikunto (2004: 7) dan Barker (Royse, dkk, 2006: 2) dinyatakan sebagai penerapan prosedur yang sistematis untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan suatu program dengan mengkaji efektifitas dari masing-masing komponen. Model evaluasi program yang cocok diterapkan untuk kepentingan tersebut menurut Widoyoko (2011: 186-187) adalah model evaluasi program yang dikembangkan oleh Kirkpatrick yang terdiri dari empat level yaitu: 1) level *reaction*, 2) level *learning*, 3) level *behavior*, dan 4) level *result*, karena dapat mengevaluasi secara detail bagaimana tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat, pemerolehan pengetahuan, perubahan perilaku kerja alumni diklat, dan peningkatan kinerja instansi sebagai dampak perubahan perilaku kerja dari alumni diklat.

Tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan diklat menjadi motivasi bagi peserta dalam mengikuti proses pembelajaran. Pemerolehan pengetahuan melalui proses pembelajaran sangat berpengaruh terhadap perubahan perilaku kerja alumni diklat dan perubahan perilaku kerja alumni diklat memberi dampak terhadap peningkatan kinerja instansi. Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2005: 21-22) menjelaskan bahwa evaluasi level *reaction* sangat penting sebab tingkat kepuasan peserta diklat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu program diklat. Hal senada dikemukakan oleh Silberman (2006: 318-319) bahwa kualitas diklat dapat diukur melalui tingkat kepuasan pesertanya. Keduanya berbanding lurus, semakin bagus pelaksanaan suatu diklat akan semakin tinggi respon kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat.

Pentingnya dilakukan evaluasi level *learning* agar diperoleh informasi berkaitan dengan pemerolehan pengetahuan bagi peserta. Tingkat pemerolehan pengetahuan bagi peserta akan memberi pengaruh terhadap perubahan perilaku kerjanya pasca diklat. Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2007: 47-48) mengemukakan bahwa hasil pembelajaran yang baik akan berkontribusi secara positif terhadap *behavioral change's* alumni diklat.

Evaluasi level *behavior* dilakukan untuk mengetahui sampai sejauhmana alumni diklat mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh dalam bentuk perubahan perilaku kerja. Menurut Davis (2005: 332-338) tujuan evaluasi

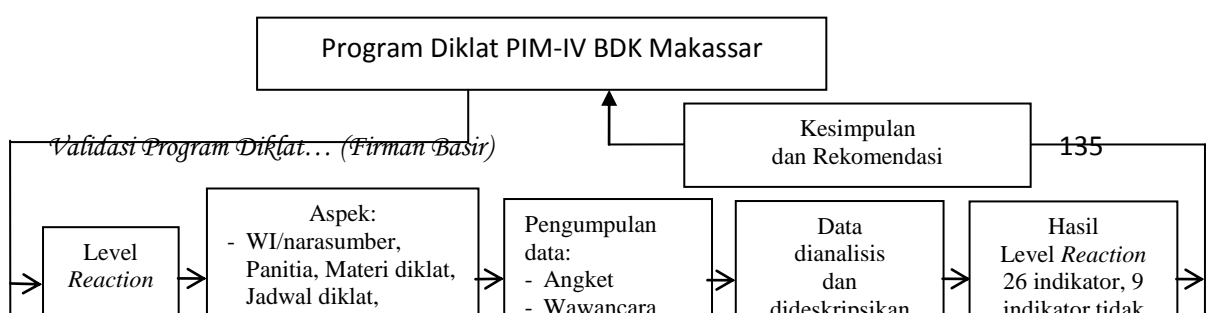
level *behavior* adalah untuk menilai apakah alumni diklat telah menerapkan hasil pembelajarannya dalam bentuk *job behavior* pada tempat kerjanya masing-masing, dan yang terakhir adalah evaluasi level *result*. Evaluasi pada level ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peningkatan kinerja (layanan) instansi sebagai dampak dari perubahan perilaku kerja alumni diklat. Moeheriono (2009: 60) menjelaskan pentingnya evaluasi level *result* dengan asumsi bahwa kinerja pegawai tidak dapat dipisahkan dari kinerja instansi dalam upaya mencapai tujuan instansi. Artinya, peningkatan kinerja pegawai akan memberi dampak berupa peningkatan kinerja instansi.

Evaluasi yang bersifat eksternal dan menyeluruh terhadap program Diklat PIM-IV yang diselenggarakan pada Balai Diklat Keagamaan belum menjadi perhatian utama dan umumnya masih dilaksanakan secara parsial. Berangkat dari kenyataan tersebut, penelitian evaluatif ini fokus terhadap empat level yang dievaluasi yaitu: 1) tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat, 2) pemerolehan pengetahuan peserta diklat, 3) perubahan perilaku kerja alumni diklat, dan 4) peningkatan kinerja instansi sebagai dampak perubahan perilaku kerja alumni diklat.

METODE PENELITIAN

Penelitian evaluasi ini bertujuan untuk melihat keefektifan penyelenggaraan Diklatpim IV angkatan XVIII pada Balai Diklat Keagamaan Makassar dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang yang dilaksanakan selama 40 hari, dari tanggal 01 Maret sampai dengan 09 April 2011. Penelitian evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan model empat level Kirkpatrick yakni: dua level pertama yaitu level *reaction* dan level *learning* dilaksanakan pada saat penyelenggaraan diklat berlangsung dan dua level berikutnya yaitu level *behavior* dan level *result* dilaksanakan kurang lebih tiga bulan pasca diklat.

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menjaga keabsahan data, data kuantitatif yang dikumpulkan dengan menggunakan angket yang telah dikalibrasi baik melalui validasi teoritik dan validasi empirik. Keabsahan data kualitatif dilakukan melalui triangulasi waktu, sumber, dan metode. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, analisis kualitatif dengan dua cara yaitu analisis selama pengumpulan data dengan mengembangkan catatan lapangan, mendeskripsikan hasil wawancara dan observasi. Analisis setelah data terkumpul dengan memaparkan data yang telah dianalisis untuk setiap level dan penarikan kesimpulan. Untuk lebih jelasnya prosedur pengumpulan data dilihat pada gambar 1.



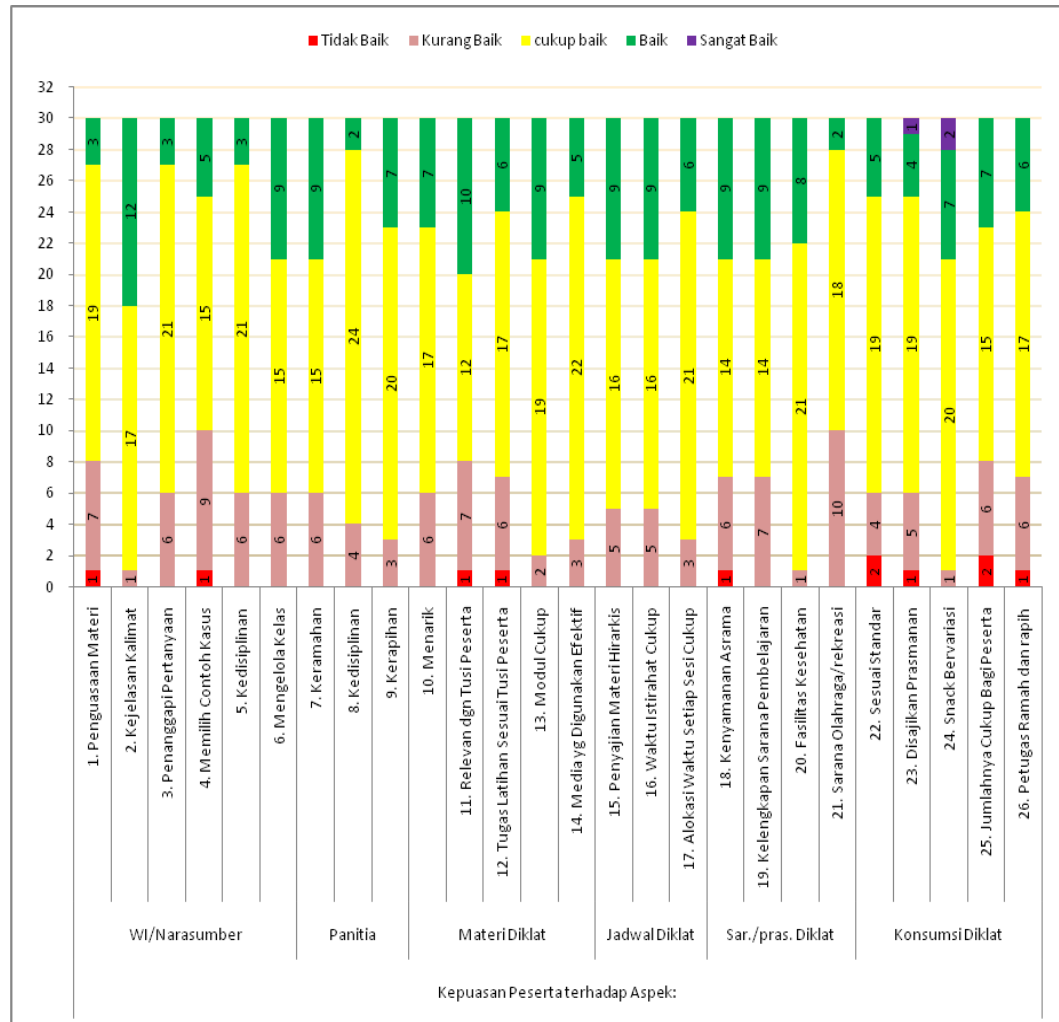
Gambar 1. Prosedur Pengumpulan Data

HASIL PENELITIAN

Hasil Evaluasi Level *Reaction*

Hasil evaluasi pada level *reaction* yang diukur dengan menggunakan 26 indikator, terdapat sembilan indikator yang tidak sesuai dengan kriteria evaluasi yaitu minimal 80% peserta memberi penilaian cukup baik. Kesembilan indikator tersebut adalah 1) penguasaan widyaiswara terhadap materi yang diajarkan, 2) kemampuan widyaiswara dalam mengangkat contoh kasus yang sesuai dengan tugas dan fungsi peserta, 3) relevansi materi yang dipelajari dengan tugas dan fungsi peserta, 4) tugas dan latihan yang diberikan membantu peserta diklat dalam memahami materi, 5) kenyamanan asrama, 6) kelengkapan sarana pembelajaran, 7) ketersediaan sarana olahraga/rekreasi, 8) konsumsi yang disediakan cukup untuk setiap peserta, dan 9) pelayan yang bertugas di ruang

makan ramah dan berpenampilan menarik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Batang Hasil Evaluasi Level Reaksi

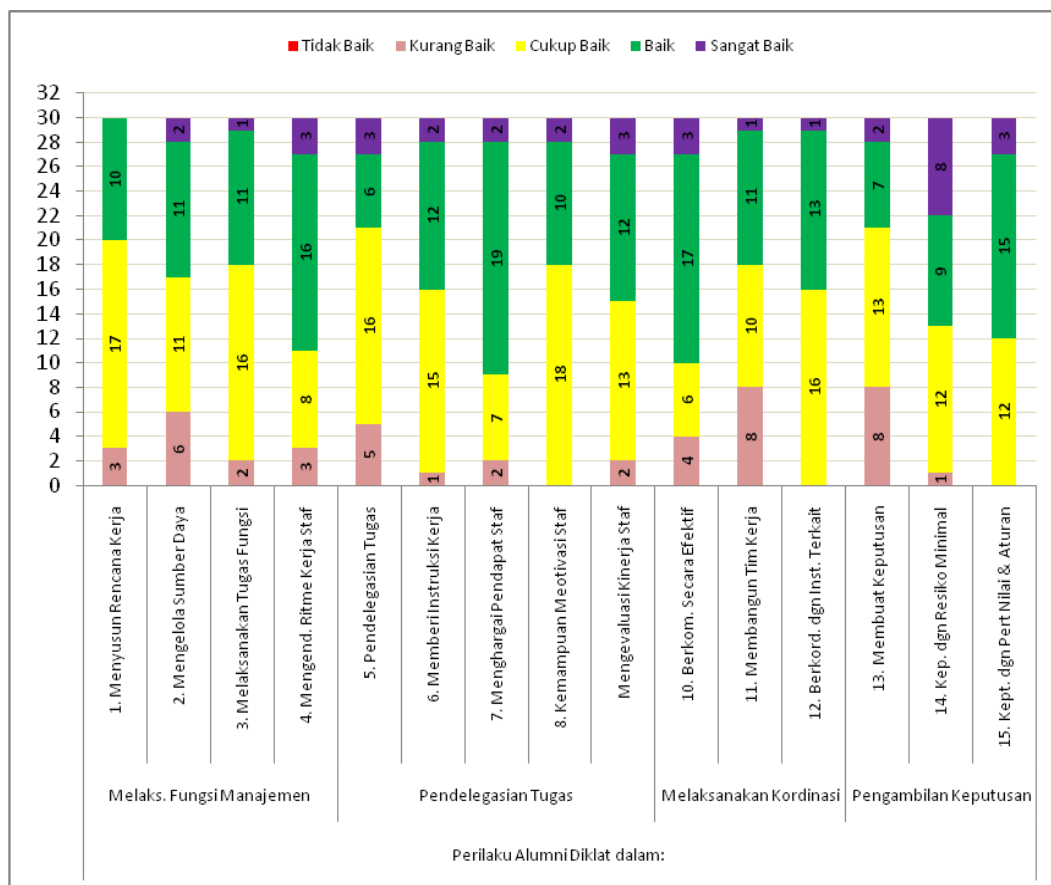
Hasil Evaluasi Level *Learning*

Hasil evaluasi level *learning* diukur dengan menggunakan tes pada akhir sesi pembelajaran. Hasil evaluasi tersebut, menunjukkan 23,3% peserta yang memperoleh skor lebih besar dari 70. Hasil evaluasi ini tidak sesuai dengan kriteria evaluasi yang telah ditetapkan yaitu minimal 80% peserta diklat yang memperoleh skor minimal pada kategori sedang atau memperoleh skor minimal 70.

Hasil Evaluasi Level *Behavior*

Terdapat empat aspek yang diukur pada evaluasi level *behavior* yaitu aspek perilaku alumni diklat dalam: 1) melaksanakan fungsi manajemen yang

terdiri dari empat indikator, 2) pendelegasian tugas yang terdiri dari lima indikator, 3) Kordinasi yang terdiri dari tiga indikator, dan 4) pengambilan keputusan yang terdiri daritiga indikator.



Gambar 3. Diagram Batang Hasil Evaluasi Level *Behavior*

Berdasarkan hasil evaluasi pada level *behavior* sebagaimana pada gambar 3, terdapat dua aspek dan dua indikator yang tidak sesuai dengan kriteria evaluasi yang telah ditetapkan yaitu minimal 80% peserta memperoleh nilai minimal cukup memuaskan. Adapun aspek dan indikator yang dimaksud adalah: 1) aspek perilaku alumni diklat dalam melakukan kordinasi pada indikator 11 (kemampuan membangun tim kerja yang solid) hanya 73,3% peserta yang memperoleh skor sesuai dengan kriteria evaluasi dan 2) aspek perilaku alumni diklat dalam pengambilan keputusan pada indikator 13 (kemampuan membuat keputusan yang tepat sesuai dengan informasi dan masukan yang ada) hanya 73,3% peserta yang memperoleh skor sesuai dengan kriteria evaluasi.

Hasil Evaluasi Level *Result*

Hasil evaluasi pada level *result* yang diukur dengan dua aspek dan 12 indikator, terdapat satu aspek yang terdiri dari enam indikator yang tidak sesuai

dengan kriteria evaluasi yaitu minimal 80% peserta memperoleh skor pada kategori cukup baik yaitu aspek dampak kualitas layanan alumni diklat terhadap kualitas layanan instansi hanya 69% peserta yang memperoleh skor cukup baik.

PEMBAHASAN

Level *Reaction*

Evaluasi level *reaction* bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat yang turut menentukan motivasi dan antusias peserta dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan diklat. Widoyoko (2011: 174) mengemukakan pentingnya mengevaluasi level *reaction* yang pada hakikatnya mengukur kepuasan peserta diklat (*costumer satisfaction*). Program diklat dianggap efektif jika prosesnya dapat memuaskan peserta, kepuasan menjadi motivasi bagi peserta untuk mengikuti diklat lebih lanjut.

Silberman (2006: 318-319) mengemukakan bahwa evaluasi level *reaction* ini merupakan evaluasi terhadap proses diklat itu sendiri. Kualitas proses atau pelaksanaan suatu diklat dapat diukur melalui tingkat kepuasan pesertanya. Keduanya berbanding lurus. Semakin bagus pelaksanaan suatu diklatakan semakin bagus pula respon kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan suatu diklat.

Hasil evaluasi untuk level *reaction*, indikator yang tidak sesuai dengan kriteria evaluasi yang telah ditetapkan adalah indikator penguasaan widyaiswara terhadap materi yang diajarkan. Beberapa peserta menyampaikan bahwa ada materi yang diajarkan oleh widyaiswara tidak sesuai dengan modul dan kurikulum serta silabus yang telah ditentukan. Ada beberapa penjelasan konsep materi yang berkaitan dengan materi aktualisasi yaitu materi Kertas Kerja Perorangan (KKP), Kertas Kerja Kelompok (KKK), dan Kertas Kerja Angkatan (KKA) tidak sinkron atau sedikit bertentangan antara satu widyaiswara dengan widyaiswara yang lain.

Indikator kemampuan widyaiswara dalam mengangkat contoh kasus sesuai tugas dan fungsi peserta, dari 30 orang peserta 18 orang diantaranya merupakan kepala Kantor Urusan Agama (KUA). Mereka memberi komentar bahwa widyaiswara yang mengajar tidak pernah mengangkat contoh kasus yang ada dan pernah terjadi di Kantor Urusan Agama. Umumnya, mereka hanya mengangkat contoh-contoh yang bersifat umum yang sulit untuk diterapkan di lingkungan kerjanya.

Indikator relevansi materi dengan tugas fungsi peserta dan tugas latihan yang diberikan membantu peserta memahami materi. Beberapa peserta megemukakan bahwa widyaiswara dalam memaparkan materi, mereka kurang mengaitkan konsep dan mengangkat contoh kasus yang relevan dengan tugas dan fungsi peserta sebagai bahan latihan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Indikator kenyamanan asrama, kelengkapan sarana pembelajaran, dan ketersediaan sarana olahraga/rekreasi. Komentar dari peserta bahwa pasokan air bersih di asrama sering tidak mencukupi, WC tersumbat, dan terkadang ada aroma yang kurang sedap. Kursi yang disediakan di ruang kelas kurang nyaman diduduki untuk waktu lama, mikrofon untuk peserta disediakan hanya pada saat seminar, dan ukuran ruang kelas agak sempit sehingga sulit menata meja kursi dengan formasi "U", ada peserta peserta yang harus duduk di belakang peserta yang lainnya. Sarana olahraga yang tersedia hanya lapangan bulutangkis sehingga, yang hobi jenis olahraga yang lain misalnya *volley ball*, futsal merasa tidak terfasilitasi, sedangkan sarana rekreasi sederhana sama sekali belum ada.

Indikator kecukupan konsumsi yang disediakan untuk peserta. Peserta berkomentar bahwa jika mereka terlambat ke ruang makan misalnya harus shalat lebih dahulu, maka sering tidak kebagian lauk-pauk dan pelayan yang bertugas hanya menyampaikan bahwa persediaan sudah habis. Indikator keramahan serta penampilan pelayan yang bertugas di ruang makan. Komentar peserta bahwa pelayan yang bertugas kurang ramah terhadap peserta dan terkadang hanya menggunakan sandal jepit/tidak rapih.

Peserta mengakui bahwa persoalan makanan merupakan suatu hal yang sensitif, sehingga peserta mengharapkan pelayan yang bertugas di ruang makan harus bersikap ramah terhadap peserta. Bahkan Kirkpatrick dan Kirkpatrick (2007: 23-30) menyarankan bahwa penataan ruang makan peserta diklat diatur seperti restoran.

Level *reaction* bertujuan mengukur tingkat kepuasan peserta diklat. Tingkat kepuasan peserta diklat sangat mempengaruhi keberhasilan level-level berikutnya. Jika peserta merasa puas terhadap cara mengajar widyaiswara, pelayanan panitia, disediakan fasilitas asrama yang nyaman, fasilitas belajar yang lengkap dan ruang belajar kondusif, sarana olahraga yang memadai, maka mereka akan temotivasi atau antusias pada proses pembelajaran (level *learning*). Anggraini (2013) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta diklat pada level *reaction* berpengaruh positif terhadap motivasi belajar dan perilaku peserta dalam mengikuti diklat, serta hasil diklat (pasca diklat) berupa perubahan perilaku kerja alumni diklat. Hal senada dikemukakan oleh Putri (2008: 85-91), yang mengimplementasikan dua level dari empat level model evaluasi program Kirkpatrick yaitu level *reaction* dan level *learning*, yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan diklat dengan pemerolehan hasil belajar bagi peserta pasca diklat.

Level Learning

Hasil evaluasi pada level *learning* yaitu pemerolehan pengetahuan bagi peserta diklat tidak sesuai dengan kriteria evaluasi yang telah ditetapkan. Salah satu hal yang mungkin menjadi penyebab tidak tercapainya kriteria tersebut bahwa, peserta Diklatpim IV adalah pembelajar orang dewasa. Pembelajaran orang dewasa menurut Riansyah (2009) harus menerapkan prinsip belajar orang

dewasa diantaranya menyajikan materi yang relevan dengan tugas dan fungsi peserta. Berdasarkan hasil evaluasi untuk level *reaction* untuk indikator kemampuan widyaiswara menyajikan materi atau mengangkat contoh kasus yang relevan dengan tugas dan fungsi peserta tidak memenuhi kriteria evaluasi yang diduga merupakan salah satu penyebab sehingga peserta sulit memahami materi diklat. Adapun aspek lain yang juga turut mempengaruhi kenyamanan peserta dalam mengikuti seluruh sesi materi diklat dalam level pembelajaran adalah sarana ruang belajar yang belum kondusif yang meliputi kursi yang kurang nyaman untuk diduduki, formasi meja kursi yang menyebabkan peserta yang duduk di belakang pandangannya terhalang, dan mikrofon bagi peserta yang tidak permanen sebagaimana yang dikemukakan dalam hasil evaluasi level reaksi.

Level Behavior

Tujuan mengevaluasi level *behavior* adalah untuk mengetahui perubahan perilaku kerja alumni diklat setelah mereka kembali ke tempat tugasnya masing-masing. Yang menjadi fokus penilaian dalam evaluasi level *behavior* adalah perubahan perilaku kerja apa yang terjadi di tempat kerja setelah peserta mengikuti diklat. Dengan kata lain, apakah peserta merasa senang setelah mengikuti diklat dan bagaimana mereka mentransfer pengetahuan yang telah diperoleh di tempat kerjanya masing-masing.

Indikator kemampuan membangun tim kerja yang solid. Komentar dari sumber informasi bahwa kondisi kantor yang mereka tempati belum defenitif bahkan mereka menumpang di kantor lain. Selain itu, mereka berada di lingkungan yang minoritas dan sulit diakses sehingga kurang aktivitas, serta jumlah staf yang sangat terbatas. Indikator kemampuan membuat keputusan yang tepat, faktor yang mempengaruhi sehingga indikator tersebut tidak tercapai sesuai dengan informasi yang diperoleh bahwa alumni diklat jarang mengadakan rapat/pertemuan yang sifatnya formal.

Level Result

Bagiyono (2012: 322) evaluasi terhadap level akhir (*result*), difokuskan pada hasil akhir (*final result*) yang terjadi sebagai *impact* dari program diklat yang telah diikutinya, dan tidak semua *impact* dari sebuah program dapat diukur dan kalaupun bisa diukur seringkali membutuhkan waktu yang lama.

Rendahnya penilaian masyarakat terhadap aspek kualitas layanan disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah alumni Diklatpim IV Angkatan XVIII pada Balai Diklat Keagamaan Makassar yang paling banyak berhubungan langsung dengan masyarakat adalah mereka yang bertugas di Kantor Urusan Agama (Kepala KUA). Terdapat 18 orang alumni diklat yang bertugas di Kantor Urusan Agama. Keluhan masyarakat terhadap layanan beberapa KUA tersebut adalah waktu pelayanan ada yang buka hanya dua hari seminggu, masyarakat kurang pemahaman tentang informasi prosedur pengurusan misalnya

pencatatan nikah, surat nikah yang seharusnya diserahkan pada saat selesai akad nikah, namun ada yang beberapa minggu kemudian baru dapat memperolehnya, dan mereka tidak mengetahui standar-standar biaya yang harus dikeluarkan. Informasi terkait kegiatan-kegiatan KUA dalam mengadakan penyuluhan-penyuluhan ke masyarakat pada umumnya mereka menyatakan tidak pernah. Kualitas layanan publik tercermin dari: 1) transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti, 2) akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3) kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas, 4) partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, 5) kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll, 6) keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Tingkat kepuasan peserta Diklatpim IV terhadap penyelenggaraan diklat yang dievaluasi pada level *reaksi* yang diukur dengan 26 indikator, diperoleh hasil sembilan indikator yang tidak sesuai dengan kriteria yaitu indikator: 1) penguasaan widyaiswara terhadap materi yang diajarkan, 2) kemampuan widyaiswara dalam mengangkat contoh kasus sesuai tugas dan fungsi peserta, 3) relevansi materi dengan tugas dan fungsi peserta, 4) tugas latihan yang diberikan membantu peserta memahami materi, 5) kenyamanan asrama, 6) kelengkapan sarana pembelajaran, 7) ketersediaan sarana olahraga/rekreasi, 8) kecukupan konsumsi yang disediakan untuk peserta, dan 9) keramahan serta penampilan pelayan yang bertugas di ruang makan.

Pemerolehan pengetahuan bagi peserta setelah mengikuti Diklat PIM-IV yang dievaluasi pada level *learning* dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan pemahaman peserta diklat berkaitan dengan materi yang telah dipelajarinya berdasarkan skor tes akhir, meskipun untuk hasil evaluasi level *learning* tidak sesuai dengan kriteria evaluasi yang telah ditetapkan yaitu minimal 80% peserta diklat yang memperoleh skor tes akhir minimal pada kategori sedang atau memperoleh skor minimal 70 ke atas karena hanya 23,3% peserta yang memperoleh skor minimal 70.

Perubahan perilaku kerja alumni Diklat PIM-IV Angkatan XVIII yang diterapkan ke dalam tugas fungsinya masing-masing yang dievaluasi pada level *behavior* diperoleh hasil sebagai berikut :a) aspek perilaku alumni diklat dalam melaksanakan fungsi manajemen yang dievaluasi dengan empat indikator sesuai

dengan kriteria evaluasi, b) aspek perilaku alumni diklat dalam pendelegasian tugas dievaluasi dengan lima indikator sesuai dengan kriteria evaluasi, c) aspek perilaku alumni diklat dalam melakukan koordinasi dievaluasi dengan tiga indikator terdapat satu indikator yang tidak sesuai dengan kriteria evaluasi, dan d) aspek perilaku alumni diklat dalam pengambilan keputusan dievaluasi dengan tiga indikator terdapat satu indikator yang tidak sesuai dengan kriteria evaluasi.

Peningkatan kinerja instansi sebagai dampak perubahan perilaku alumni Diklatpim IV angkatan XVIII pada Balai Diklat Keagamaan Makassar yang dievaluasi pada level *result* yang diukur dengan dua aspek yaitu aspek dampak prestasi kerja alumni diklat terhadap kinerja instansi hasilnya, aspek ini memenuhi kriteria evaluasi yaitu minimal 80% alumni diklat yang memperoleh skor total pada kategori minimal cukup baik. Aspek kualitas layanan alumni diklat yang berdampak pada kualitas layanan instansi, aspek ini tidak memenuhi kriteria evaluasi.

Berdasarkan temuan evaluasi, direkomendasikan upaya perbaikan pada setiap level. Level *reaction* yaitu: 1) aspek widyaiswara, sebelum mengajar sebaiknya terlebih dahulu mengidentifikasi karakteristik peserta diklat berdasarkan jabatan dan tugas fungsinya masing-masing yang menjadi acuan dalam mengembangkan materi yang akan diajarkan. Widyaiswara harus memperhatikan kemampuan awal peserta untuk dijadikan dasar merekonstruksi materi agar materi yang telah dikuasai oleh peserta tidak perlu dibahas lagi secara teoretis, langsung pada aplikasinya.

Balai Diklat Keagamaan Makassar perlu melakukan perbaikan-perbaikan terkait dengan sarana dan prasarana yang dikeluhkan yaitu: kapasitas ruang belajar ditambah agar penerapan model pembelajaran lebih efektif, *sound system* dipasang secara permanen pada masing-masing meja peserta agar aktivitas diskusi semakin efektif, pasokan air bersih harus dikontrol kecukupannya, memperbaiki kondisi kamar mandi yang sering mandek agar tidak menimbulkan aroma yang kurang sedap, dan sarana olahraga serta sarana rekreasi (hiburan) dilengkapi agar peserta tidak jenuh mengikuti diklat selama 40 hari. Aspek konsumsi diklat; Balai Diklat Keagamaan Makassar melakukan: 1) menyeleksi secara ketat rekanan yang akan menangani catering selama diklat berlangsung, 2) menunjuk salah seorang panitia yang berkompeten pada aspek ini untuk bertugas memantau kualitas makanan, kualitas penyajian, kualitas pelayanan, dan suasana ruang makan, dan 3) merekrut satu orang yang berlatar belakang pendidikan formal tata boga yang akan bertanggung jawab penuh berkaitan dengan aspek konsumsi.

Level *learning* yaitu melakukan ujian secara berkala terhadap materi-materi substantif yang harus dikuasai oleh peserta diklat dalam bentuk ujian-ujian blok, mengontrol sekuensi materi dan relevansi antara materi yang diajarkan oleh widyaiswara/narasumber dengan kurikulum dan silabus serta modul yang dijadikan acuan agar pemahaman peserta tidak terganggu, dan

membagikan modul kepada peserta pada saat *chek-in* agar peserta sudah memperoleh gambaran umum berkaitan dengan materi yang akan dipelajarinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Renita. (2013). "Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Diklat PIM-III dengan Pendekatan Kirkpatrick pada Departemen Perindustrian dan Perdagangan Jakarta." *Google.com*.<http://lontar.ui.ac.id/opac/themes/green/detail.Jsp>.
- Arikunto, Suharsimi. (2004). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Bagiyono. (2012). "Evaluasi Pelatihan Teknik Mengajar Berdasarkan Model Empat Level Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick." *Prosiding Elektronik Seminar Nasional SDM Teknologi Nuklir: Pusat Pengembangan Informatika Nuklir (PPIN)-BATAN Yogyakarta*.
- Davis, Eddie. (2005). *Buku Wajib Para Manager Bagaimana Menyelenggarakan Training*, terjemahan Ramelan. Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer.
- Fitzpatrick, Jody L., James R. Sanders, dan Blaine R. Worthen. (2004). *Program Evaluation Alternative Approaches and Practical Guidelines*. Boston: Pearson Education.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hamalik, Oemar. (2008). *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kirkpatrick, Donald L., dan James D. Kirkpatrick. (2005). *Evaluating Training Program the Four Levels*. San Fransisco: Barrett-Koehler Publisher, Inc.
- _____. (2007). *Implementing the Four Levels: A Practical Guide for Effective Evaluation of Training Programs*. San Fransisco: Barrett-Koehler Pubilsher, Inc.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Putri, Ratu Ilma Indra. (2008). "Efek Potensial Pelatihan PMRI terhadap Guru-guru Matematika di Palembang." *Jurnal Pendidikan Matematika*, Vol. 3(2).
- Riansyah, Jaati. (2009). "Pendekatan Andragogi dalam Diklat." *Google.com*. <http://diklat-jaati.blogspot.com/2009/09/pendekatan-andragogi-dalam-diklat.html>.
- Royse, David, Bruce A. Thyer, Deborah K. Padgett, dan T. K. Logan. (2006). *Program Evaluation: An Introduction*. Belmont: Thomson Brooks/Cole.
- Siagian, Sondang P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silberman, Melvin L. (2006). *Active Training: A Handbook of Technique, Designs, Case Examples, and Tips*. San Fransisco: Pfeiffer an Inprint of Wiley.
- Widoyoko, S. Eko Putro. (2011). *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis Bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.