

PROSEDUR EVALUASI DAN PELAPORAN

Oleh : Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja Luar Negeri (cevest or id)

1. TUJUAN

Melakukan evaluasi program pelatihan agar selalu sesuai dengan keinginan pelanggan dan perubahan teknologi serta informasi.

2. RUANG LINGKUP

Proses evaluasi program pelatihan yang terdiri dari evaluasi terhadap pelaksanaan, kursil, sarana dan prasarana yang dipergunakan dalam pelatihan, instruktur dan pengajar serta staf dan pelaksana yang terlibat baik dalam proses dan lingkungan belajar-mengajar di BBPLKLN, serta berdasarkan dari hasil survey kepuasan pelanggan/masukan serta keluhan pelanggan.

3. TANGGUNG JAWAB

3.1 Kepala Bidang Pengembangan dan Evaluasi bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan perbaikan proses evaluasi ini.

4. DEFINISI

4.1 Survey Kepuasan Pelanggan adalah survey yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPLKLN, salah satunya adalah melalui evaluasi program.

4.2 Evaluasi program adalah evaluasi kinerja penyelenggaraan pelatihan BBPLKLN yang terdiri dari penilaian terhadap Kursil, SDM, sarana dan prasarana yang terlibat dalam proses pelatihan.

4.3 Kuesioner adalah kumpulan daftar pertanyaan dalam bentuk isian

5. PROSEDUR

5.1 Persiapan Evaluasi Program

5.1.1 Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab membuat materi kuesioner atau meninjau ulang Kuesioner Evaluasi Program untuk Peserta dan Kuesioner Evaluasi Program untuk Instruktur yang telah digunakan.

5.1.2 Aspek evaluasi program untuk peserta minimal meliputi:

5.1.2.1 Program pelatihan (kesesuaian kurikulum, durasi pelatihan).

5.1.2.2 Penyelenggaraan pelatihan (kesiapan bahan dan peralatan, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas, sarana dan prasarana, pelayanan umum, pengelolaan penyelenggaraan)

5.1.2.3 Instruktur (kesesuaian materi yang diberikan terhadap kurikulum, kesesuaian metode terhadap kelompok peserta, penguasaan materi, sikap kerja)

5.1.3 Aspek evaluasi program untuk instruktur minimal meliputi program pelatihan dan penyelenggaraan pelatihan.

5.1.4 Berdasarkan jadwal evaluasi program pelatihan yang diumumkan Seksi Penyelenggara, Seksi Evaluasi dan Laporan memperbanyak kuesioner evaluasi program dan memberikannya kepada Kejuruan.

5.1.5 Aspek distribusi blangko ke Kasubag Umum, Kasubag Keuangan dan Kepegawaian, Kasie Program dan Pengembangan, Kasie Penyelenggaraan dan Kasie Pemberdayaan untuk mendapatkan data kegiatan tiap bulan.

5.1.6 Aspek editing laporan masing-masing kepala seksi.

5.2 Pelaksanaan evaluasi

5.2.1 Survey kepuasan pelanggan dilakukan pada setiap akhir periode pelatihan / pendidikan yang dilaksanakan oleh BBPLKLN.

5.2.2 Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab melaksanakan evaluasi kepuasan pelanggan dengan cara:

5.2.2.1 Melakukan evaluasi selama pelatihan diselenggarakan

5.2.2.2 Menyebarkan Kuesioner Evaluasi Program kepada peserta dan Kejuruan.

5.2.3 Apabila menemukan ketidaksesuaian atau masalah selama penyelenggaraan program pelatihan, Seksi Evaluasi dan Laporan berwenang meminta tindakan perbaikan dari Seksi atau Sub Bagian atau Kejuruan terkait dengan menerbitkan Laporan Ketidaksesuaian.

5.2.4 Tindakan perbaikan harus segera dilaksanakan oleh penanggung jawab terkait. Penanggung jawab merekam tindakan perbaikan pada Laporan Ketidaksesuaian dan mengembalikannya kepada Seksi Evaluasi dan Laporan.

5.2.5 Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab menindaklanjuti pelaksanaan dan penyelesaian tindakan perbaikan dengan memantau langsung dan dari daftar status laporan ketidaksesuaian.

5.2.6 Data evaluasi program dari peserta dan Kejuruan diperoleh :

5.2.6.1 Isian Kuesioner Evaluasi Program untuk Peserta oleh peserta

5.2.6.2 Isian Kuesioner Evaluasi Program untuk Instruktur oleh Instruktur.

5.2.7 Seksi Evaluasi dan Laporan mengumpulkan Laporan Ketidaksesuaian dan kuesioner yang telah diisi, dan membuat rekapitulasi hasil evaluasi.

5.2.8 Seksi Evaluasi dan Laporan melakukan tabulasi data untuk :

5.2.8.1 Program pelatihan

5.2.8.2 Instruktur

5.2.8.3 Bahan dan peralatan

- 5.2.8.4 Kantin
- 5.2.8.5 Asrama
- 5.2.8.6 Kinerja penyelenggaraan
- 5.2.8.7 Pelayanan umum

5.2.9 Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab menganalisa data di atas, mengidentifikasi masalah dan memberikan rekomendasi tindakan perbaikan.

5.3 Pelaporan dan Distribusi

- 5.3.1 Laporan Evaluasi Program disahkan oleh Kepala Bidang Pengembangan dan Evaluasi.
- 5.3.2 Setelah disahkan, Seksi Evaluasi dan Laporan menyerahkan kepada Bagian Tata Usaha untuk mendistribusikan Laporan Evaluasi Program kepada:
 - 5.3.2.1 Kejuruan yang bersangkutan
 - 5.3.2.2 Seksi Penyelenggara
 - 5.3.2.3 Seksi Program dan Pengembangan
 - 5.3.2.4 Bagian Tata Usaha
 - 5.3.2.5 Kepala BBPLKLN
- 5.3.3 Khusus penilaian peserta terhadap instruktur disahkan Seksi Evaluasi dan Laporan, dan diserahkan kepada kepada Bagian Tata Usaha untuk dibagikan kepada masing-masing instruktur.
- 5.3.4 Selain Laporan Evaluasi Program Pelatihan, Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab membuat Laporan Bulanan.

5.4 Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Program

- 5.4.1 Setelah Laporan Evaluasi Program Pelatihan didistribusi, Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab mengkoordinir tindak lanjut untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi selama penyelenggaraan pelatihan.
- 5.4.2 Akar masalah harus diidentifikasi oleh Seksi Evaluasi dan Laporan bersama Seksi Program dan Pengembangan, dan dikoordinasikan dengan Bidang , Bagian dan Kejuruan terkait.

5.5 Penanganan Keluhan / Masukan Pelanggan

- 5.5.1 Keluhan atau masukan yang diterima dari pelanggan atau pihak luar terkait, dicatat dalam Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan CVT/FM/12-04
- 5.5.2 Keluhan / masukan yang diterima dilakukan diskusi antara Bidang / Bagian (bila diperlukan) untuk menentukan tindakan perbaikan / pencegahan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan.

5.6 Pengelolaan Rekaman

- 5.6.1 Seksi Evaluasi dan Laporan bertanggung jawab menyimpan rekaman evaluasi program yaitu:
 - 5.6.1.1 Kuesioner Evaluasi Program untuk Peserta
 - 5.6.1.2 Kuesioner Evaluasi Instruktur / Dosen.
 - 5.6.1.3 Laporan Evaluasi Program Pelatihan
 - 5.6.1.4 Laporan bulanan, triwulan dan tahunan
 - 5.6.1.5 Hasil keluhan / masukan pelanggan

6. DOKUMEN TERKAIT

- 6.1 Standar SMM ISO 9001 : 2008, klausul 8
- 6.2 Pedoman Sistem Manajemen Mutu sub bab 8
- 6.3 Instruksi Kerja Pembuatan Laporan Tahunan dan LAKIP CVT/IK/12-01
- 6.4 Formulir Kuesioner Evaluasi Program Untuk Peserta > CVT/FM/12-01
- 6.5 Formulir Kuesioner Evaluasi Instruktur / Dosen CVT/FM/12-02
- 6.6 Formulir Evaluasi Dampak Pelatihan CVT/FM/12-03
- 6.7 Formulir Pencatatan Keluhan / Masukan Pelanggan CVT/FM/12-04
- 6.8 Formulir Keluhan / Masukan Pelanggan CVT/FM/12-05

C. DAFTAR REVISI

NO.	BAGIAN / HALAMAN	URAIAN REVISI	REVISI KE	TANGGAL REVISI	PARAF
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					