



**LEMBAGA
PENDIDIKAN &
PELATIHAN**
INDRAPRASTA PGRI

LAPORAN KEGIATAN

Pelatihan Peningkatan Kualitas
Pelayanan Petugas Pengamanan
di Universitas Indraprasta PGRI

30 November 2025




LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul Kegiatan : Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI
2. Peserta Program : Petugas Pengamanan
Jumlah Peserta : 29 orang
3. Lokasi Kegiatan
Tempat Kegiatan : Universitas Indraprasta PGRI
Kabupaten/Kota : Jakarta Timur
Propinsi : DKI Jakarta
4. Waktu Kegiatan : 30 November 2025
5. Luaran Yang Dihasilkan : Sertifikat

MP Menyetujui,
Kepala Lembaga Pendidikan dan Pelatihan


Dr. Anna Nurfarhana
NIDN. 0309056101

Jakarta, 17 Januari 2026
Koordinator Pelaksana


Agus Darmawan, M. Kom
NIDN. 0324088703

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI ini dapat disusun dengan baik.

Kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, kompetensi, serta kualitas pelayanan petugas pengamanan dalam mendukung terciptanya lingkungan kampus yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. Petugas pengamanan memiliki peran yang sangat penting sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan sekaligus memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan tamu kampus.

Penyusunan laporan kegiatan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan pelaksanaan kegiatan ini ke depannya. Besar harapan kami agar kegiatan pelatihan ini dapat terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi petugas pengamanan serta seluruh sivitas akademika Universitas Indraprasta PGRI.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kerja sama dalam penyusunan laporan ini. Semoga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Jakarta, 17 Januari 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Kegiatan	1
B. Dasar Kegiatan.....	2
C. Jenis Kegiatan	2
D. Maksud dan Tujuan	3
E. Manfaat Kegiatan.....	4
F. Sasaran Kegiatan	5
G. Hasil Yang di Harapkan.....	5
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	6
A. Pelaksanaan Kegiatan	6
1. Waktu Kegiatan	6
2. Tempat Pelaksanaan	6
3. Bentuk Pelaksanaan	6
4. Panitia Penyelenggara.....	6
5. Pembicara	7
6. Realisasi Jadwal Kegiatan	7
B. Pasca Kegiatan.....	8
C. Hasil Kegiatan	8
BAB III PENUTUP.....	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran	18
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Susunan Nama Panitia Kegiatan Pelatihan.....	6
Tabel 2. 2 Nama-Nama Pembicara Kegiatan Pelatihan.....	7
Tabel 2. 3 Jadwal Pelaksanaan Pelatihan Ruangan	7

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2 1 Diagram Relevansi Materi Pelatihan Dengan Pekerjaan	8
Gambar 2 2 Diagram Kesesuaian Pelatihan dengan Harapan Peserta	9
Gambar 2 3 Diagram Durasi Pelaksanaan.....	9
Gambar 2 4 Diagram Mengenai Kemampuan Berinteraksi Pembicara dengan Peserta	10
Gambar 2 5 Diagram Mengenai Kemampuan Pemaparan Materi Oleh Pembicara.....	10
Gambar 2 6 Diagram Mengenai Kemampuan Alokasi Waktu Pembicara.....	11
Gambar 2 7 Diagram Mengenai Kemampuan Pemberian Motivasi dan Feedback Oleh Pembicara ...	11
Gambar 2 8 Diagram Mengenai Metode dan Alat Pembelajaran yang Digunakan Pembicara.....	12
Gambar 2 9 Diagram Mengenai Kemampuan Memberikan Kesempatan Berpartisipasi Dari Pembicara	12
Gambar 2 10 Diagram Mengenai Kemampuan Pembicara Menjawab Pertanyaan Pada Pelatihan	13
Gambar 2 11 Diagram Mengenai Kemampuan Pemahaman Materi Pembicara.....	13
Gambar 2 12 Diagram Kepuasan atas Kebersihan Toilet.....	14
Gambar 2 13 Diagram Kepuasan atas Fungsi Sarana.....	14
Gambar 2 14 Diagram Kepuasan atas Fungsi Prasarana Pelatihan	15
Gambar 2 15 Saran dan Masukan Dari Peserta	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gambaran Umum Kegiatan

Universitas Indraprasta PGRI merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi serta pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam menjalankan fungsi tersebut, universitas dituntut untuk menciptakan lingkungan kampus yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh civitas akademika, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat umum yang berkunjung. Keamanan dan kenyamanan lingkungan kampus tidak dapat dilepaskan dari peran petugas pengamanan sebagai unsur pendukung utama dalam penyelenggaraan kegiatan akademik dan nonakademik.

Petugas pengamanan tidak hanya bertanggung jawab dalam menjaga keamanan fisik kampus, tetapi juga berperan sebagai pelayan publik yang berinteraksi langsung dengan berbagai pihak. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan petugas pengamanan menjadi aspek yang sangat penting, karena mencerminkan profesionalisme institusi dan berpengaruh terhadap citra Universitas Indraprasta PGRI. Sikap ramah, kemampuan berkomunikasi secara efektif, ketegasan yang humanis, serta pemahaman terhadap etika pelayanan merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap petugas pengamanan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kompleksitas aktivitas di lingkungan kampus, tuntutan terhadap kualitas pelayanan petugas pengamanan juga semakin tinggi. Jumlah mahasiswa yang terus bertambah, mobilitas civitas akademika yang semakin dinamis, serta meningkatnya penggunaan fasilitas kampus menuntut petugas pengamanan untuk mampu bekerja secara profesional dan adaptif. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti pelayanan yang belum seragam, kurang optimalnya kemampuan komunikasi interpersonal, serta perbedaan pemahaman terkait standar operasional prosedur pelayanan pengamanan.

Selain itu, perubahan pola perilaku dan karakter pengguna layanan, khususnya mahasiswa, menuntut petugas pengamanan untuk memiliki kemampuan pengendalian emosi dan penyelesaian konflik yang baik. Tanpa adanya pembekalan yang memadai, petugas pengamanan berpotensi mengalami kesulitan dalam menghadapi situasi-situasi tertentu yang memerlukan pendekatan persuasif dan berorientasi pada pelayanan. Hal

ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta munculnya kesalahpahaman antara petugas pengamanan dan civitas akademika.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya yang terencana dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pengamanan melalui kegiatan pelatihan. Pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis pengamanan, tetapi juga menekankan pada pengembangan soft skills, seperti komunikasi efektif, pelayanan prima, etika profesi, serta pemahaman terhadap nilai-nilai akademik dan budaya kampus. Dengan pelatihan yang tepat, diharapkan petugas pengamanan mampu menjalankan tugasnya secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Pelatihan peningkatan kualitas pelayanan petugas pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI menjadi langkah strategis dalam mendukung visi universitas untuk menciptakan lingkungan akademik yang unggul dan berdaya saing. Melalui pelatihan ini, diharapkan terwujud peningkatan kualitas sumber daya manusia petugas pengamanan yang tidak hanya mampu menjaga keamanan kampus, tetapi juga memberikan pelayanan yang ramah, humanis, dan berkualitas. Dengan demikian, pelaksanaan pelatihan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu layanan, keamanan, dan citra Universitas Indraprasta PGRI secara keseluruhan.

B. Dasar Kegiatan

Adapun dasar kegiatan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
3. SK Rektor atas pendirian Lembaga Pendidikan dan Pelatihan no. 06/R/UNINDRA/I/2017
4. Kebijakan internal Universitas Indraprasta PGRI terkait peningkatan kualitas layanan dan keamanan kampus
5. Prinsip Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam mendukung pelaksanaan pendidikan yang aman dan kondusif

C. Jenis Kegiatan

Jenis kegiatan yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan (*Training*)

Kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional petugas pengamanan dalam memberikan pelayanan yang aman, ramah, dan humanis kepada sivitas akademika dan tamu kampus.

2. Penyampaian Materi (Ceramah dan Presentasi)

Pemberian materi terkait pelayanan prima (*service excellent*), etika dan sikap petugas pengamanan, komunikasi efektif, serta pemahaman tugas dan fungsi pengamanan di lingkungan perguruan tinggi.

3. Diskusi dan Tanya Jawab

Sesi interaktif antara narasumber dan peserta untuk membahas permasalahan yang sering dihadapi petugas pengamanan serta mencari solusi yang tepat sesuai dengan standar pelayanan kampus.

4. Simulasi dan Praktik Lapangan

Kegiatan simulasi pelayanan dan pengamanan, seperti penerimaan tamu, pengaturan lalu lintas kampus, penanganan konflik, dan situasi darurat guna meningkatkan kesiapan dan keterampilan petugas.

5. Evaluasi dan Umpan Balik

Penilaian terhadap pemahaman dan keterampilan peserta setelah pelatihan melalui evaluasi singkat serta pemberian umpan balik untuk peningkatan kinerja ke depan.

D. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan profesionalisme, kompetensi, serta kualitas pelayanan petugas pengamanan dalam mendukung terciptanya lingkungan kampus yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh sivitas akademika.

Sedangkan tujuan diselenggarakannya kegiatan ini adalah:

1. Meningkatkan pemahaman petugas pengamanan mengenai tugas, fungsi, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pengamanan di lingkungan kampus.
2. Meningkatkan kemampuan petugas pengamanan dalam menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) yang ramah, sopan, dan humanis.

3. Membekali petugas pengamanan dengan keterampilan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan tamu kampus.
4. Meningkatkan kesiapsiagaan petugas pengamanan dalam menghadapi situasi darurat, konflik, dan gangguan keamanan.
5. Mendukung peningkatan citra dan kualitas layanan Universitas Indraprasta PGRI melalui sistem pengamanan yang profesional dan berstandar.

E. Manfaat Kegiatan

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI adalah sebagai berikut:

1. Bagi Petugas Pengamanan
 - a. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam menjalankan tugas pengamanan dan pelayanan.
 - b. Meningkatkan kemampuan komunikasi, etika, dan pelayanan prima kepada sivitas akademika dan tamu kampus.
 - c. Meningkatkan rasa percaya diri dan tanggung jawab dalam menghadapi berbagai situasi di lingkungan kampus.
2. Bagi Sivitas Akademika
 - a. Terciptanya lingkungan kampus yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif untuk kegiatan akademik dan nonakademik.
 - b. Meningkatkan rasa aman dan kepuasan terhadap layanan pengamanan kampus.
3. Bagi Institusi Universitas Indraprasta PGRI
 1. Meningkatkan kualitas layanan keamanan dan ketertiban di lingkungan kampus.
 2. Mendukung terciptanya citra positif dan profesional Universitas Indraprasta PGRI.
 3. Menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan.

F. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI adalah:

1. Petugas Pengamanan (Satpam) Universitas Indraprasta PGRI

Seluruh petugas pengamanan yang bertugas di lingkungan Universitas Indraprasta PGRI, baik yang bertugas di area kampus, gedung perkuliahan, maupun fasilitas pendukung lainnya.

2. Koordinator dan Pengawas Pengamanan

Koordinator atau pengawas petugas pengamanan sebagai penanggung jawab lapangan, guna meningkatkan kemampuan pengelolaan dan pengawasan pelayanan pengamanan.

3. Lingkungan Kampus Universitas Indraprasta PGRI

Secara tidak langsung, kegiatan ini menasar terciptanya lingkungan kampus yang aman, tertib, dan kondusif sebagai penunjang kegiatan akademik dan administrasi.

G. Hasil yang di Harapkan

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kompetensi petugas pengamanan dalam melaksanakan tugas pengamanan dan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
2. Terwujudnya sikap profesional, disiplin, ramah, dan humanis pada petugas pengamanan dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan tamu kampus.
3. Meningkatnya kemampuan komunikasi dan responsivitas petugas pengamanan dalam menangani berbagai situasi di lingkungan kampus.
4. Meningkatnya kesiapsiagaan petugas pengamanan dalam menghadapi situasi darurat, gangguan keamanan, dan potensi konflik.
5. Terciptanya lingkungan kampus Universitas Indraprasta PGRI yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif.
6. Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengamanan kampus..

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Pelaksanaan Kegiatan

1. Waktu Kegiatan

Kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI yang dilaksanakan pada hari Minggu, 30 November 2025 Pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB kegiatan pembelajaran Via Luring.

2. Tempat Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di Kampus B Universitas Indraprasta PGRI Gedung 7 Lantai 3 yang beralamat di Jalan Jl. Raya Tengah No.80, Kelurahan Gedong, Kecamatan Pasar Rebo, Jakarta Timur 13760.

3. Bentuk Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan bagi petugas pengamanan yang dilaksanakan dalam bentuk teori dan praktek dengan metode praktikum, studi kasus, tanya jawab berdasarkan materi yang disampaikan pembicara.

4. Panitia Penyelenggara

Kegiatan pelatihan bagi petugas pengamanan diselenggarakan oleh Lembaga Pendidikan dan pelatihan dengan PGRI dengan panita sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Susunan Nama Panitia Kegiatan Pelatihan

No.	Nama	Keterangan
1.	Dr. Anna Nurfarhana	Kepala Lembaga Pendidikan dan Pelatihan
2.	Dr. Hendro Prasetyono	Sekretaris Lembaga Pendidikan dan Pelatihan
3.	Ahmad Nasobandi	Kabag. TU LPP
4.	Agus Darmawan	Koordinator Pelaksana
5.	Anita Ria	Pelaksana Kegiatan
6.	Wening Estiningsih	Pelaksana Kegiatan
7.	Royati	Pelaksana Kegiatan
8.	Lintang Pradana	Pelaksana Kegiatan

Sumber : Surat Keputusan dan Surat Tugas Lembaga

5. Pembicara

Pembicara merupakan praktisi berpengalaman yang memiliki tugas sesuai standar dan etika yang ada di Universitas Indraprasta PGRI. Adapun nama Pembicara sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Nama-Nama Pembicara Kegiatan Pelatihan

No.	Nama	Asal Instansi
1.	Novian Triwidia Jaya, SE	Universitas Indraprasta PGRI

Sumber : Surat Tugas Pembicara Pelatihan

6. Realisasi Jadwal Kegiatan

Tabel 2. 3 Jadwal Pelaksanaan Pelatihan Ruangan

No	Waktu	Mata Acara	Keterangan
1	08.00 - 08.30	Registrasi Peserta	Tim LPP & Peserta
2	08.30 - 08.45	Doa Pembuka	MC
3	08.45 - 09.00	Sambutan-sambutan 1. Wakil Rektor II Unindra 2. Rektor Universitas Indraprasta PGRI	1. Dr. Heru Sriyono, MM., M.Pd 2. Prof. Dr. H. Sumaryoto
4	09.00 – 12.00	Materi 1: Transformasi Security (kedisiplinan individu, sikap humanis dan empatik)	Pembicara
5	12.00 - 13.00	ISHOMA	Tim LPP & Peserta
6	13.00 - 13.15	Energize	Tim LPP & Peserta
7	13.15 – 15.30	Materi 2: Transformasi Security (Bertanggung jawab, inisiatif dan komitmen)	Pembicara
8	15.30 - 16.00	Penutup dan ramah tamah	Tim LPP & Peserta

B. Pasca Pelaksanaan

1. Panitia pelaksana melaksanakan rapat evaluasi kegiatan pelatihan yang dilaksanakan setelah kegiatan penutupan berakhir bersama pembicara, dalam hasil rapat diperoleh masukan atas hasil pelaksanaan kegiatan pelatihan dari pembicara yang hadir dalam acara sehingga mendapatkan pengambilan suatu keputusan demi pengendalian mutu dalam suatu kegiatan
2. Koordinator secara informal menyampaikan hasil kegiatan kepada sekretaris lembaga pendidikan dan pelatihan.
3. Sertifikat diberikan secara luring kepada seluruh peserta.
4. Panitia menyusun laporan kegiatan pelatihan secara rinci mulai dari tahapan persiapan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan sesuai sistematika laporan kegiatan
5. Panitia mengadakan rapat akhir sebagai pertanggungjawaban hasil kinerja kepada kepala dan sekretaris lembaga pendidikan dan pelatihan secara luring
6. Menyerahkan laporan pertanggungjawaban dalam bentuk hardcover kepada lembaga pendidikan dan pelatihan.

C. Hasil Kegiatan

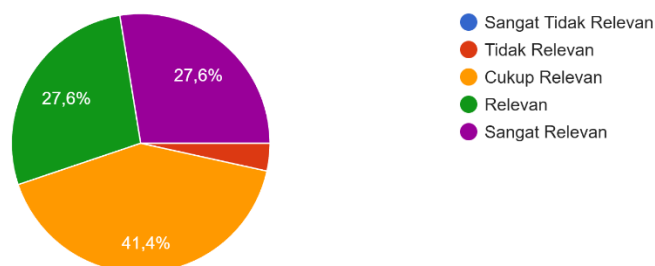
Berdasarkan hasil analisis kegiatan maka dapat dilaporkan dan dievaluasi sebagai berikut:

1. Dari sisi peserta

Hasil kegiatan dari sisi peserta dapat terlihat dari hasil google form yang dapat dilihat di bawah ini dengan peserta yang mengisi sebanyak 29 orang.

Penilaian Program Pelatihan

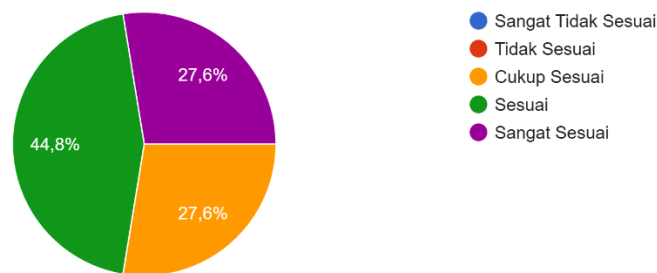
Materi pelatihan yang diterima relevan untuk menunjang pekerjaan Bapak/Ibu
29 jawaban



Gambar 2 1 Diagram Relevansi Materi Pelatihan Dengan Pekerjaan

Gambar 2.1. mengenai relevansi yang dilakukan kepada 29 peserta pelatihan didominasi oleh respon peserta akan pilihan jawaban cukup relevan sebesar 41,4% (12 peserta), sangat relevan 27,6% (8 peserta), relevan 27,6% (8 peserta), dan cukup relevan 3,4% lainnya (1 peserta). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada pelatihan ini hampir seluruh peserta mempunyai penilaian positif bahwa pelatihan ini relevan dengan pekerjaan peserta meskipun ada 1 peserta yang menjawab pelatihan ini kurang relevan dengan pekerjaannya.

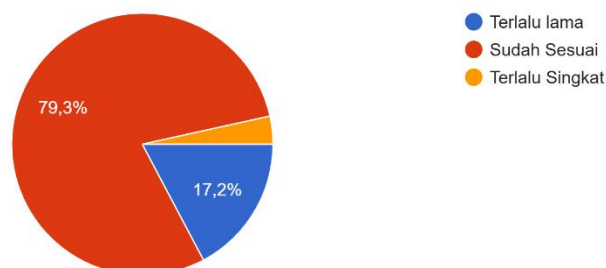
Materi pelatihan yang diterima sesuai dengan harapan Bapak/Ibu
29 jawaban



Gambar 2 2 Diagram Kesesuaian Pelatihan dengan Harapan Peserta

Gambar 2.2. mengenai kesesuaian pelatihan dengan harapan peserta masih di dominasi oleh respon peserta akan pilihan jawaban sesuai sebesar 44,8% (13 peserta), sangat sesuai 27,6% (8 peserta), dan 27,6% (8 peserta) memilih cukup sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada pelatihan ini hampir seluruh peserta menyatakan pelatihan ini sesuai dengan dengan harapan dari peserta.

Durasi pelaksanaan pelatihan
29 jawaban



Gambar 2 3 Diagram Durasi Pelaksanaan

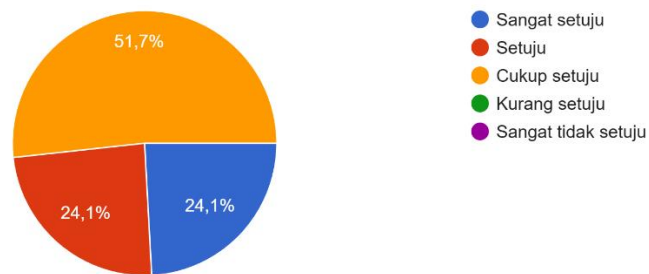
Gambar 2.3. mengenai durasi pelaksanaan pelatihan terbagi menjadi 3 pilihan yaitu sudah sesuai 79,3% (23 peserta), terlalu lama 17,2% (5 peserta) dan terlalu singkat sebesar 3,4% (1 peserta). Dengan hampir 80% peserta memilih sudah sesuai maka dapat disimpulkan bahwa pada pelatihan ini durasi pelatihan sudah sesuai.

Penilaian atas Pembicara

Penilaian Pembicara Bapak Novian Triwidia Jaya, SE

1. Berinteraksi dengan peserta

29 jawaban

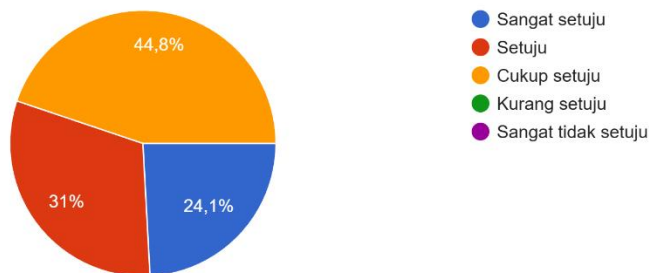


Gambar 2 4 Diagram Mengenai Kemampuan Berinteraksi Pembicara dengan Peserta

Gambar 2.4. merupakan penilaian mengenai Interaksi pembicara dengan peserta pelatihan terbagi menjadi 3 pilihan, cukup setuju sebesar 51,7% (15 peserta), sangat setuju sebesar 24,1% (7 peserta), dan setuju sebesar 24,1% (7 peserta). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembicara memiliki interaksi yang baik dengan keseluruhan jawaban bersifat positif.

2. Pemaparan jelas dan mudah dipahami

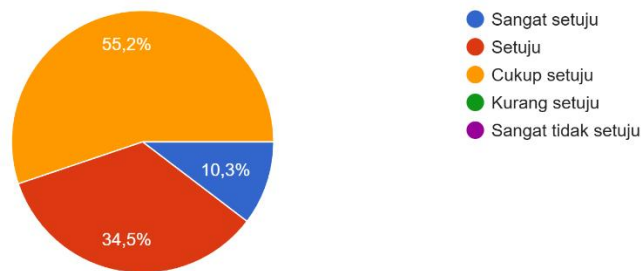
29 jawaban



Gambar 2 5 Diagram Mengenai Kemampuan Pemaparan Materi Oleh Pembicara

Gambar 2.5. merupakan penilaian mengenai kemampuan pembicara dalam memaparkan materi yang jelas dan mudah dipahami terbagi menjadi 3 pilihan yaitu: cukup setuju sebesar 44,8% (13 peserta), setuju sebesar 31% (9 peserta) dan sangat setuju sebesar 24,1% (7 peserta). Dapat disimpulkan bahwa kemampuan pembicara dalam memaparkan materi memiliki jawaban yang positif.

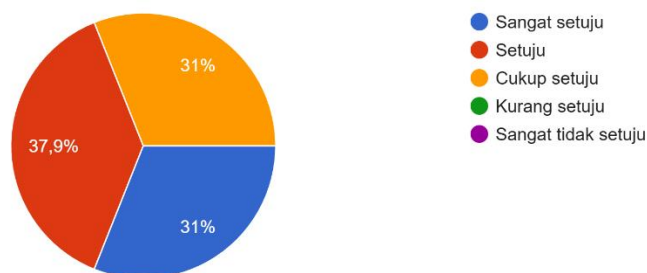
3. Mampu mengalokasikan waktu
29 jawaban



Gambar 2 6 Diagram Mengenai Kemampuan Alokasi Waktu Pembicara

Gambar 2.6. merupakan penilaian mengenai kemampuan pembicara mengalokasikan waktu dalam pelatihan yang masih terbagi menjadi 3 pilihan jawaban yaitu, cukup setuju 55,1% (16 peserta), setuju 34,5% (10 peserta) dan sangat setuju 10,3% (3 peserta). Dapat terlihat bahwa kemampuan pembicara mengalokasikan waktu dalam pelatihan adalah baik.

4. Memberikan motivasi dan feedback
29 jawaban



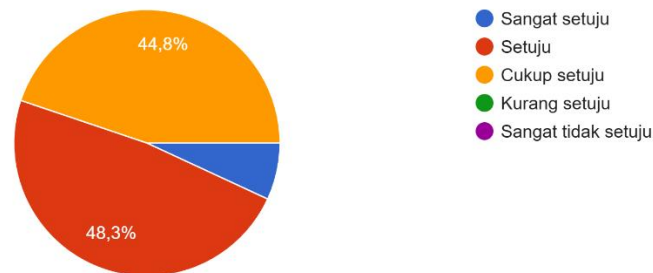
Gambar 2 7 Diagram Mengenai Kemampuan Pemberian Motivasi dan Feedback Oleh Pembicara

Gambar 2.7. merupakan penilaian mengenai kemampuan pembicara dalam memberikan motivasi dan *feedback* kepada peserta pelatihan masih terbagi menjadi 3 pilihan, setuju sebesar 37,9% (11 peserta), sangat setuju sebesar 31%

(9 peserta) dan cukup setuju sebesar 31% (9 peserta). Dapat disimpulkan bahwa kemampuan pembicara dalam memberikan motivasi dan *feedback* kepada peserta adalah baik.

5. Metode dan alat pembelajaran

29 jawaban

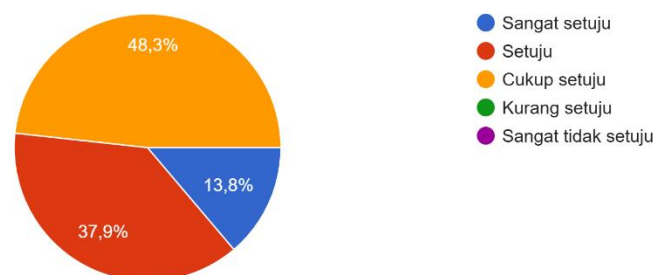


Gambar 2 8 Diagram Mengenai Metode dan Alat Pembelajaran yang Digunakan Pembicara

Gambar 2.8. merupakan penilaian mengenai metode dan alat pembelajaran yang digunakan oleh pembicara dalam pelatihan menjadi 3 pilihan jawaban yaitu, setuju 48,3% (14 peserta), cukup setuju 44,8% (13 peserta) dan sangat setuju 6,9% (2 peserta). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peserta setuju pembicara menggunakan metode dan alat pembelajaran yang menarik dalam pelatihan

6. Memberikan kesempatan berpartisipasi

29 jawaban



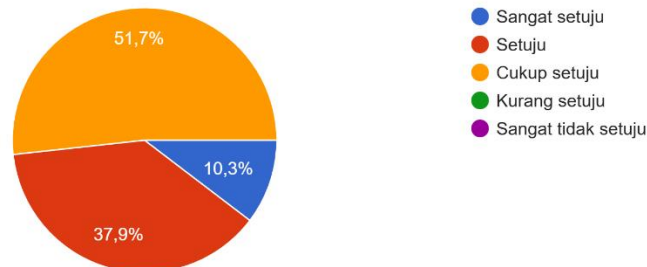
Gambar 2 9 Diagram Mengenai Kemampuan Memberikan Kesempatan Berpartisipasi Dari Pembicara

Gambar 2.9. merupakan penilaian mengenai pembicara dalam memberikan kesempatan kepada peserta untuk berpartisipasi dalam pelatihan terbagi menjadi 3 pilihan jawaban yang sama besar yaitu, cukup setuju 48,3% (14 peserta), setuju 37,9% (11 peserta), dan sangat setuju 13,8 % (4 peserta). Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa kemampuan pembicara dalam memberikan kesempatan kepada peserta untuk berpartisipasi sudah baik.

7. Menjawab pertanyaan dengan benar dan jelas

29 jawaban

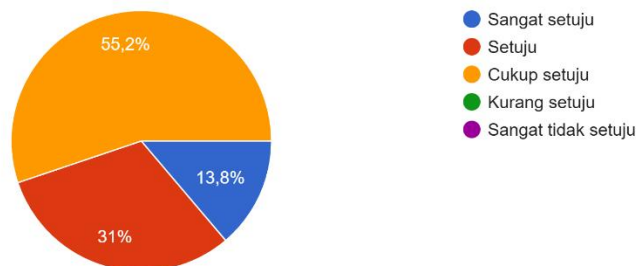


Gambar 2 10 Diagram Mengenai Kemampuan Pembicara Menjawab Pertanyaan Pada Pelatihan

Gambar 2.10. merupakan penilaian mengenai kemampuan pembicara dalam menjawab pertanyaan dari peserta pelatihan juga terbagi 3 pilihan jawaban yaitu, cukup setuju 51,7% (15 peserta), setuju 37,9% (11 peserta) dan sangat setuju 10,3% (3 peserta). Dengan melihat diagram di atas dapat terlihat bahwa dalam pelatihan pembicara dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jelas yang dapat dipahami oleh peserta.

8. Memahami materi

29 jawaban



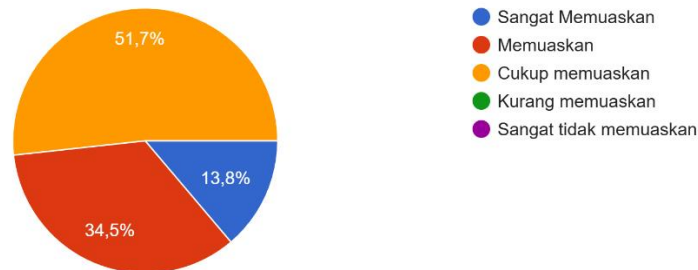
Gambar 2 11 Diagram Mengenai Kemampuan Pemahaman Materi Pembicara

Gambar 2.11. merupakan penilaian mengenai pembicara dalam pemahaman materi pelatihan masih didominasi oleh 3 pilihan jawaban yang sama besar yaitu, cukup setuju 55,2% (16 peserta), setuju 31% (9 peserta) dan sangat setuju 13,8% (4 peserta). Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Pembicara mempunyai pemahaman yang baik mengenai materi pelatihan.

Penilaian atas Pelayanan yang Diterima Selama Pelatihan

1. Toilet selama pelatihan bersih

29 jawaban

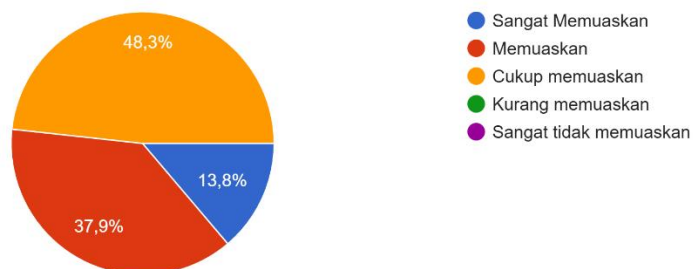


Gambar 2 12 Diagram Kepuasan atas Kebersihan Toilet

Gambar 2.12. merupakan penilaian dari peserta mengenai toilet yang digunakan di gedung pelatihan sudah bersih terbagi menjadi 3 pilihan jawaban cukup memuaskan 51,7% (15 peserta), memuaskan 34,5% (10 peserta) dan 13,8% (4 peserta) lainnya memilih sangat memuaskan. Dapat terlihat bahwa semua peserta menyatakan bahwa toilet yang digunakan saat pelatihan sudah bersih dan bagus.

2. Sarana pelatihan berfungsi dengan baik

29 jawaban

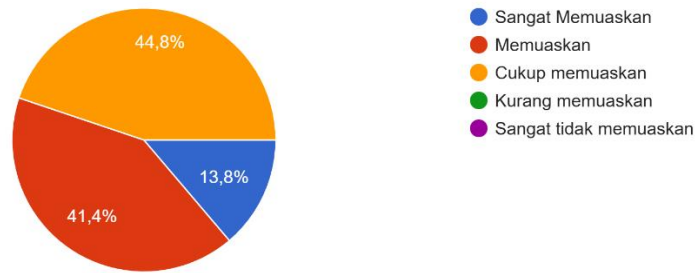


Gambar 2 13 Diagram Kepuasan atas Fungsi Sarana

Gambar 2.13. merupakan penilaian dari peserta mengenai sarana yang digunakan dalam pelatihan terbagi menjadi 3 pilihan jawaban cukup memuaskan 48,3% (14 peserta), memuaskan 37,9% (11 peserta) dan 13,8% (4 peserta) lainnya memilih sangat memuaskan. Dengan demikian dapat terlihat dari penilaian di atas bahwa seluruh peserta menyatakan sarana yang digunakan dalam pelatihan ini berfungsi dengan baik dan memuaskan.

3. Prasarana pelatihan berfungsi dengan baik

29 jawaban



Gambar 2 14 Diagram Kepuasan atas Fungsi Prasarana Pelatihan

Gambar 2.14. merupakan penilaian dari peserta mengenai sarana yang digunakan dalam pelatihan terbagi menjadi 3 pilihan jawaban cukup memuaskan 44,8% (13 peserta), memuaskan 41,4% (12 peserta) dan 13,8% (4 peserta) lainnya memilih sangat memuaskan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prasarana pelatihan sudah baik dan memuaskan.

Saran dan masukan pada pelatihan ini

Tuliskan saran atau masukan terkait materi/pengajar/sarana prasarana/hal lain

29 jawaban

Bagus untuk penyegaran staf keamanan kalau bisa dilakukan 1 tahun 2x
Sering diadakan pertemuan agar tidak ada permasalahan di lapangan dapat terurai/terselesaikan
sejauh ini kegiatan sudah cukup memuaskan hanya saja sebaiknya kegiatan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan petugas pengamanan di Unindra diadakan per satu tahun sekali/per tahun sekali agar mampu meningkatkan kualitas kinerja dan motivasi
Materi cukup baik, pengajar cukup profesional dalam penyampaian. Sarana mendukung dalam bentuk study cukup mendukung untuk berpotensi
Untuk penyegaran staf keamanan kalau bisa dilakukan 1 tahun 2x
-
Saran saya kalau bisa jangan terlalu lama dalam pelatihannya agar tidak jenuh dan kalau bisa di luar kampus

Tuliskan saran atau masukan terkait materi/pengajar/sarana prasarana/hal lain

29 jawaban

Cukup, untuk menambah wawasan, ilmu dan penyegaran
untuk meningkatkan penyegaran pengamanan yang profesional bisa dilakukan tiap 1 tahun 2x
Sangat berguna untuk penyegaran staff keamanan satu tahun 2x pertemuan lebih bagus
Oke
acara pelatihan diadakan di luar kampus untuk menghilangkan kejenuhan mungkin sambil rekreasi mencari udara segar, mungkin juga ditambah materi untuk menambah pengetahuan keahlian
Untuk pelatihan sangat puas dan bermotivasi untuk kita, serana cukup memuaskan, kalau bisa pelatihan di luar kampus
Untuk pelatihan ini pembicara motivasi dan saran dan prasarana yang sangat baik dan memuaskan dan kalau bisa seragam baru di percepat dan sepatu baru juga cepat. Terima kasih

Tuliskan saran atau masukan terkait materi/pengajar/sarana prasarana/hal lain
29 jawaban

Saran saya waktu latihan di luar kampus sambil rekreasi
Mungkin lebih baik acara nya dilaksanakan diluar kampus, sambil refreshing untuk mengurangi kejenuhan, dari aktivitas pekerjaan
mantap, saran di luar kampus kalau bisa
Platihan ini sangat bermanfaat semoga d jdkn agenda rutin
Materi bagus, pengajar cukup dimengerti, tempat sarana baik.
untuk meningkatkan rasa tanggung jawab anggota
diadakan pelatihan minimal satu kali dalam setahun
sangat baik, pemateri sangat interaktif dengan peserta dan saran saya agar alat-alat peraga lebih ditambah agar lebih seru atau berupa hadiah-hadiah kecil agar peserta tertantang untuk aktif dan tidak hanya mendengarkan saja

Tuliskan saran atau masukan terkait materi/pengajar/sarana prasarana/hal lain
29 jawaban

sangat baik, pemateri sangat interaktif dengan peserta dan saran saya agar alat-alat peraga lebih ditambah agar lebih seru atau berupa hadiah-hadiah kecil agar peserta tertantang untuk aktif dan tidak hanya mendengarkan saja
Untuk Meningkatkan rasa tanggung jawab anggota
kalau bisa diadakan pelatihan kembali setiap 1 tahun sekali agar para anggota security bisa berinteraksi dengan kawan-kawan dan bapak instruktur, terima kasih
untuk pelayanan prima staf keamanan sudah cukup bagus, hanya saja tambah materi yang dilakukan pas di lapangan/luar kelas karena kita sebagai satpam harus paham di luar lapangan atau praktek lapangan pak. Terima kasih
Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab anggota
Materi cukup Baik, pengajar profesional, cukup unik
Materi cukup, profesional, cukup bagus

Gambar 2.15 Saran dan Masukan Dari Peserta

Gambar 2.15. merupakan saran dan masukan yang membangun, yang diberikan oleh peserta untuk pelatihan ini. Dari gambar ini dapat disimpulkan:

- a. Diharapkan pelatihan untuk petugas pengamanan dapat dilakukan 2 kali dalam setahun agar dapat meningkatkan kualitasn kinerja dan motivasi
- b. Diharapkan dapat sering dilakukan agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan
- c. Diharapkan pelatihan jangan terlalu lama, agar tidak jenuh
- d. Diharapkan pelatihan diadakan di luar kampus
- e. Diharapkan ada tambahan materi yang akan menambah pengetahuan/keahlian dari petugas pengamanan
- f. Diharapkan alat peraga yang akan digunakan saat pelatihan dapat ditambah
- g. Diharapkan dapat ditambah prakteknya, karena petugas pengamanan bekerja di lapangan, dengan adanya praktek maka petugas pengamanan dapat lebih paham lagi mengenai materi

2. Dari sisi pembicara
 - a. Melalui pemetaan hasil penilaian angket pembicara sangat baik sehingga rata-rata pembicara dapat dikatakan Kompeten dalam memberikan materi.
 - b. Respon dan partisipasi pembicara sangat baik dibuktikan dengan kesediaan pembicara untuk mengajar di pelatihan.

BAB III

PENUTUP

Dengan mengucapkan puji syukur *Alhamdulillah*, Kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI dapat mencapai tujuan sesuai yang diharapkan. Peran serta aktif, sumbang saran serta kritik yang konstruktif dari semua peserta dan pihak-pihak yang terkait sangat berkontribusi untuk peningkatan kemajuan penyelenggaraan kegiatan Pelatihan.

Terima kasih atas segala bantuan dan kerjasama yang diberikan oleh semua pihak sehingga kegiatan pelatihan bagi para petugas pengamanan di Universitas indraprasta PGRI tahun 2025 dapat berlangsung dengan baik dan sukses. Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat. Amin.

A. Kesimpulan

Kegiatan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pengamanan di Universitas Indraprasta PGRI telah berlangsung dengan baik dan lancar serta mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini diindikasikan dengan beberapa indikator, yaitu:

1. Jumlah peserta yang 100% lulus dan memperoleh sertifikat
2. Semua peserta pelatihan dapat hadir dan berpartisipasi aktif saat pelatihan berlangsung
3. Berdasarkan hasil olah kuesioner peserta atas penilaian kinerja pembicara dapat di kategorikan sangat kompeten dalam pengajaran di ruangan.
4. Berdasarkan hasil olah kuesioner peserta atas sarana dan prasarana selama pelatihan dapat dikategorikan memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi google form berikut saran untuk LPP Unindra sebagai penyelenggara sebagai berikut:

1. Akan disusun pelatihan dengan waktu yang disesuaikan dengan materi pelatihan
2. Akan diperbanyak praktek pelatihan dan ditambah alat peraga yang diperlukan.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto dokumentasi













Lampiran 2 susunan acara dan Panitia

SUSUNAN ACARA PELATIHAN PELAYANAN PRIMA

KEDISIPLINAN DAN SIKAP

BAGI PETUGAS SATUAN KEAMANAN (SECURITY) UNINDRA

Jam Kegiatan	Mata Acara	Keterangan
08.00 – 08.30	Registrasi Peserta	Tim LPP & Peserta
08.30 – 08.45	Pembukaan Kegiatan Doa Pembuka Menyanyikan Lagu Indonesia Raya Lagu Mars Universitas Indraprasta PGRI	MC MC - -
08.45 – 09.00	Sambutan-sambutan: 1. Wakil Rektor II Unindra 2. Rektor Universitas Indraprasta PGRI	1. Dr. Heru Sriyono, MM., MPd. 2. Prof. Dr. H. Sumaryoto
09.00 – 12.00	Materi 1: Transformasi Security (Kedisiplinan Individu, Sikap Humanis dan Empatik).	Novian Triwidia Jaya, SE
12.00 – 13.00	Ishoma	Tim LPP & Peserta
13.00 – 13.15	Energize	Tim LPP & Peserta
13.15 – 15.30	Materi 2: Transformasi Security (Bertanggung Jawab, Inisiatif dan Komitmen)	Novian Triwidia Jaya, SE
15.00 – 16.00	Penutup dan ramah-ramah	Tim LPP & Seluruh Hadirin

Lampiran 3 Presensi Kehadiran



DAFTAR HADIR PESERTA




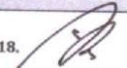





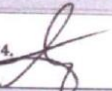
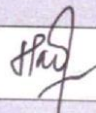




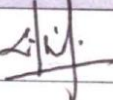
Pelatihan Etos Kerja & Sense of Crisis

Bagi pejabat struktural universitas indraprasta PGRI

Selasa, 11 Juni 2024 | Pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB

Kampus C, Unindra. Depok

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
1	Syahid, M.Pd	Ka. Bag. TU LPPM	1.	
2	Aswin Fitriansyah, M.Kom	Ka. Bag. Layanan & Tata Kelola TIK		2.
3	Rahmat Pujiyanto., M.Kom	Ka. Bag. Alumni	3.	
4	Evi Indriawati,S.Pd, M.Ikom	Staf Markom		4.
5	Taufiq Akbar, M.Ds.	Ka. Bag. Desain dan Multimedia	5.	
6	Achirudin, M.Pd., Kons.	Staf Ahli Pembina UKM KSR PMI		6.
7	Doni Anggoro Ari Santoso,M.Pd.	Koordinator Unit Pengembangan Bidang Bhs Inggris	7.	
8	Anita Ria, M.Pd	Pejabat Fungsional Bidang Perencana Pelatihan		8.
9	Puput Irfansyah, M.Kom	Koordinator Unit Penerbitan & Publikasi Ilmiah	9.	
10	Ahmad Faiz Muntazori, M.Sn	Koordinator Unit Inovasi & HKI		10.
11	Puji Anto, M.Pd	Koordinator Unit Pengembangan Bidang Bhs Indonesia	11.	
12	Hilda Hilaliyah, M.Pd	Koordinator Unit Pengabdian kepada Masyarakat		12.
13	Dr. Nurjanah, M.Pd	Koordinator Unit Pengolahan Data & Pelaporan	13.	
14	Agung Prasetyo, M.Pd	Koordinator Unit Evaluasi		14.

15	Inong Maisarah,SE	Staf Keuangan	15. 	
16	Dewi Nurini,S.Pd	Staf Keuangan		16. 
17	Soleh	Staf Perlengkapan	17. 	
18	Ririn Destarini,S.Pd	Staf Keuangan		18. 
19	Esti Noviani	Staf Perpustakaan	19. 	
20	Iyun Erick	Staf Perpustakaan		20. 
21	Amrih Subiantoro	Staf Perpustakaan	21. 	
22	Ramli Siahaan,S.Pd	Staf Studio DKV		22. 
23	Naziallah	Staf LKMM	23. 	
24	Kristiyono, M.Pd	Staf TU FP		24. 
25	Nanang Hermawan	Staf TU FMIPA	25.	
26	Haryono, S.IP, M.Pd	Staf Perpustakaan		26. 
27	Angela Apriani, S.Pd	Staf BAA	27. 	
28	Adi Usman, S.Pd	Staf BAA		28. 
29	Eva Agustina,SE	Staf Keuangan	29. 	
30	Eva Yuliana,S.Pd	Staf TU Pimpinan		30. 
31	Ratno Agus Setiawan,SE	Staf BAA	31. 	





SERTIFIKAT

SK. Nomor : 06/R/UNINDRA/1/2017

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
UNIVERSITAS INDRAPRASTA PGRI

Memberikan Penghargaan dan Ucapan Terima Kasih
Kepada :

Cecep Supriadi

No: 0052 /UNINDRA/DIKLAT/PP/XI/2025

Atas partisipasinya sebagai **PESERTA** dalam
Pelayanan Prima "Kedisiplinan & Sikap"
Bagi Satuan Keamanan (Security) Universitas Indraprasta PGRI
selama 8 JP (Jam Pelajaran) yang diselenggarakan oleh,
Lembaga Pendidikan & Pelatihan Universitas Indraprasta PGRI
pada Minggu, 30 November 2025 di Kampus B Unindra. Gedong

No	Materi	Jumlah JP
1.	Pembukaan	1 JP
2.	Kedisiplinan	3 JP
3.	Sikap	4 JP
Jumlah Total		8 JP

Lembaga Pendidikan & Pelatihan
Universitas Indraprasta PGRI

Kepala



Dr. Anna N. Sumaryoto
NIDN. 0309056101

Jakarta, 30 November 2025
Fungsional Bag. Pelaksana
Koordinator,



Agus Darmawan, M.Kom
NIDN. 0324088703



Universitas Indraprasta PGRI
Rektor,



Prof. Dr. Sumaryoto
NIP.19520125197303 1001

2025