



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

Jl. Medan Merdeka Timur No.5
Jakarta 10110

Telp. : (021) 345 6585
386 5064

384 7403
384 7519

384 7404
384 7539

Fax. : (021) 384 7480
Website : www.dephub.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
NOMOR SK.79/BPSDMP-2021
TENTANG
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN *HOSPITALITY*

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN,

Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik (*public service*) yang baik, akuntabel, sederhana, profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif pada sektor transportasi bagi Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat dan instansi pemerintah daerah, perlu diadakan pelatihan *Hospitality*;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality*;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5310);
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 52 Tahun 2007 tentang Pendidikan dan Pelatihan Transportasi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 64 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 52 Tahun 2007 tentang Pendidikan dan Pelatihan Transportasi;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN *HOSPITALITY* .

PERTAMA : Menetapkan Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality* yang selanjutnya disebut Pedoman *Hospitality* sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDUA : Pedoman *Hospitality* sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA, merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelatihan *Hospitality* bagi Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah yang terdiri atas:

1. Pendahuluan;
2. Kurikulum;
3. Anggaran Penyelenggaraan Pelatihan;
4. Peserta Pelatihan;

5. Metode, Prasarana dan Sarana Pelatihan;
6. Pelaksanaan Pelatihan;
7. Evaluasi; dan
8. Sertifikat Pelatihan.

- KETIGA : Pedoman *Hospitality* sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA, dilakukan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
1. Standar kompetensi *soft skill* sesuai kebutuhan yang ditetapkan unit kerja dalam penyelenggaraan transportasi; dan
 2. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- KEEMPAT : Pengawasan atas pelaksanaan Keputusan Kepala Badan ini dilakukan oleh Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Perhubungan.
- KELIMA : Dalam penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality*, mengacu pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), menghindari konflik kepentingan (*conflict of interest*), serta dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEENAM : Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 18 Agustus 2021

Plt. KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN



ANTONI ARIF PRIADI

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
PERHUBUNGAN
NOMOR SK.79/BPSDMP-2021
TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN
PELATIHAN *HOSPITALITY*.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tugas Pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, akuntabel, sederhana, profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu perlu adanya upaya perbaikan, khususnya di bidang sumber daya manusia yang kompeten dalam memberikan pelayanan yang responsif, kualitas, dan kuantitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan seperti prosedur yang sederhana, kepastian waktu, dan tarif pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Perhubungan akan menyelenggarakan Pelatihan *Hospitality* bagi Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat dan instansi pemerintah daerah.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud diadakannya penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality* ini sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality* bagi Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat dan instansi pemerintah daerah agar pelayanan publik dapat lebih baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa transportasi.

2. Tujuan

Tujuan diadakannya penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality* bagi Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat dan instansi pemerintah daerah agar memahami kompetensi *soft skill* Aparatur Sipil Negara dalam konteks reformasi birokrasi dan Aparatur Sipil Negara Tahun 2024, memahami "*hospitality*" dalam pelayanan publik, membangun komunikasi pelayanan yang efektif dengan perpektif (*emic perspective*) serta membangun perilaku pelayanan yang baik (*magnetic behaviours*).

C. Sasaran

Sasaran penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality* ini adalah terlaksananya pelayanan yang baik, akuntabel, sederhana, profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, sehingga tingkat kepuasan para pengguna jasa transportasi semakin tinggi.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyelenggaraan Pelatihan *Hospitality* ini meliputi seluruh Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

BAB II
KURIKULUM

A. Kurikulum Pelatihan *Hospitality* meliputi:

1. Pelatihan *Hospitality* masing-masing unit kompetensi dilaksanakan sesuai Jam Pembelajaran (JP) dengan alokasi 1 JP = 45 menit; dan
2. Pelaksanaan Pelatihan *Hospitality* terdiri dari 19 JP dan 6 OJ yang dilaksanakan selama 3 hari. Jumlah jam pelajaran sub materi pokok belum termasuk pembukaan dan penutupan, sebagaimana dalam tabel di bawah ini:

| HARI | MATERI POKOK BAHASAN | | JP / OJ |
|------|----------------------|--|---------|
| I | 1. | Pembukaan dan <i>Overview</i> Pelatihan <i>Hospitality</i> | 1 JP |
| | 2. | <i>Overview</i> Kebutuhan Kompetensi <i>Hospitality</i> bagi Sumber Daya Manusia Perhubungan | 2 OJ |
| | 3. | Pengembangan Kompetensi <i>Hospitality</i> Untuk <i>Smart</i> ASN Tahun 2024 | 2 OJ |
| | 4. | <i>Hospitality</i> Dalam Pelayanan Publik | 5 JP |
| II | 1. | Visitasi | 10 JP |
| III | 1. | Refleksi Hasil Visitasi, Komunikasi Pelayanan, dan Perilaku Pelayanan | 10 JP |
| | 2. | Ceramah Kepala Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan | 2 OJ |
| | 3. | Penutupan | |

B. Tujuan Kurikulum

Tujuan kurikulum pembelajaran pelatihan *Hospitality* adalah untuk meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara di instansi pemerintah pusat dan instansi pemerintah daerah melalui pemberian aspek pengetahuan, pola pikir, dan keterampilan pada bidang layanan pengguna jasa transportasi.

C. Jadwal Pelatihan *Hospitality*

| No | Hari, Tanggal | Waktu | Mata Diklat | JP/OJ | Tenaga Pengajar/ Fasilitator | Output |
|----|---------------|---------------|--|-------|---|--|
| 1 | Hari Ke I | 08.00 – 08.45 | Pembukaan dan <i>Overview</i> Pelatihan <i>Hospitality</i> | 1 | | |
| | | 08.45 – 10.15 | <i>Overview</i> Kebutuhan Kompetensi <i>Hospitality</i> bagi SDM Perhubungan | 2 | BPSDMP Kemenhub | Kebijakan BSDMP dan Kebijakan Kemenhub |
| | | 10.15 – 10.30 | <i>Coffee Break</i> | - | | |
| | | 10.30 – 12.00 | Pengembangan Kompetensi <i>Hospitality</i> Untuk <i>Smart ASN</i> Tahun 2024 | 2 | Kapusbang Kompetensi Teknis dan Sosial Kultural - LAN | <i>Hospitality</i> dalam perspekti <i>Smart ASN</i> Tahun 2014 |
| | | 12:00 – 13:00 | ISHOMA | - | | |
| | | 13:00 – 15.15 | <i>Hospitality</i> Dalam Pelayanan Publik | 3 | | Pemahaman terhadap Arti dan Fungsi <i>Hospitality</i> dalam Pelayanan Publik |
| | | 15:15 – 15.30 | <i>Coffee Break</i> | - | | |
| | | 15:30 – 17.00 | Lanjutan | 2 | | |
| 2 | Hari Ke II | 08.00 – 10.15 | Visitasi | 5 | 2 (Dua) fasilitator pendamping | Laporan <i>Take Away/Not Buy</i> (individual) |
| | | 10.15 – 10.30 | <i>Coffee Break</i> | | | |
| | | 10.30 – 12.00 | Sda | | | |
| | | 12.00 – 13.00 | ISHOMA | | | |
| | | 13.00 – 15.15 | Perjalanan Ke Kampus | | | |
| | | 15.15 – 15.30 | <i>Coffee Break</i> | | | |
| | | 15.30 – 16.15 | Mandiri | | | |
| 3 | Hari Ke III | 08.00 – 10.15 | Refleksi Hasil Visitasi | 10 | 2 (Dua) fasilitator | |
| | | 10.15 – 10.30 | <i>Coffee Break</i> | | | |
| | | 10.30 – 12.00 | Komunikasi Pelayanan | | | |
| | | 12.00 – 13.00 | ISHOMA | | | |
| | | 13.00 – 15.15 | Perilaku Pelayanan | | | |
| | | 15.15 – 15.30 | <i>Coffee Break</i> | | | |
| | | 15.30 – 17.00 | Sda | | | |

BAB III ANGGARAN PENYELENGGARAAN PELATIHAN

A. Anggaran Penyelenggaraan Pelatihan

Anggaran program pelatihan dapat berasal dari:

1. Seluruhnya berasal dari anggaran Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan;
2. Sebagian berasal dari anggaran Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan dan sebagian berasal dari unit kerja di instansi pemerintah pusat atau instansi pemerintah daerah; atau
3. Seluruh biaya berasal dari unit kerja di instansi pemerintah pusat atau instansi pemerintah daerah.

B. Komponen Pembiayaan

Komponen pembiayaan untuk program pelatihan minimal meliputi:

1. Akomodasi dan konsumsi untuk Pelatihan yang dilaksanakan secara tatap muka (klasikal);
2. Honorarium tenaga pelatihan dan tenaga kepelatihan;
3. Akomodasi dan konsumsi peserta pelatihan;
4. Sarana komunikasi, sewa jaringan Internet/ *Wifi*;
5. Penyediaan modul (berupa bahan ajar, bahan tayang, peraturan terkait, dan referensi lainnya);
6. Pencetakan dan pengiriman Surat Tanda Tamat (STT) Pelatihan kepada peserta pelatihan; dan
7. Penyusunan dan pengiriman Laporan Penyelenggaraan Pelatihan.

BAB IV PESERTA PELATIHAN

A. Persyaratan Peserta

Persyaratan peserta pelatihan:

1. Pegawai Negeri Sipil di instansi pemerintah pusat atau instansi pemerintah daerah;
2. Membawa surat perintah tugas untuk mengikuti pelatihan dari unit kerja/instansi yang bersangkutan dan dibuktikan dengan surat perintah tugas; dan
3. Menandatangani pernyataan akan mengikuti tata tertib pelatihan.

B. Penugasan Peserta

Penugasan peserta pelatihan dilakukan oleh atasan dari unit kerja masing-masing.

C. Jumlah Peserta

Jumlah peserta pelatihan setiap kelas paling sedikit 15 (lima belas) orang dan paling banyak 30 (tiga puluh) orang.

BAB V

METODE, PRASARANA DAN SARANA PELATIHAN

A. Metode

Metode pelatihan yang digunakan dalam pelatihan *Hospitality* adalah dengan tatap muka (klasikal) atau dapat dilakukan dengan pelatihan jarak jauh (*distance learning*).

Dalam hal pelatihan dilakukan dengan metode pelatihan jarak jauh (*distance learning*), pelaksanaannya tidak akan mengubah kurikulum dan tidak mengurangi jumlah Jam Pelajaran (JP).

B. Prasarana

Prasarana yang disediakan dalam penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan dengan tatap muka (klasikal), minimal meliputi:

1. Ruang kelas;
2. Ruang asrama;
3. Ruang olahraga;
4. Ruang sekretariat panitia;
5. Ruang makan;
6. Unit kesehatan;
7. Ruang ibadah; dan
8. Fasilitas internet.

Sedangkan untuk prasarana yang disediakan dalam penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan dengan pelatihan jarak jauh (*distance learning*), minimal meliputi:

1. Ruang sekretariat panitia;
2. Ruang rapat/ *meeting room* untuk *host*; dan
3. Fasilitas internet/ *wifi*.

C. Sarana

Sarana yang disediakan dalam penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan dengan tatap muka (klasikal), minimal meliputi:

1. Meja dan kursi belajar;
2. Papan tulis;
3. *Flipchart* dan kertas *flipchart*;

4. Alat tulis (spidol, penghapus papan tulis, dll.);
5. Proyektor;
6. Komputer/laptop;
7. Mesin pencetak (printer);
8. Perlengkapan P3K;
9. Buku modul/bahan ajar/bahan tayang;
10. Panduan pelatihan (tata tertib, jadwal pelatihan, kontak panitia, informasi darurat, dll.)
11. Tanda pengenal peserta (*name tag*);
12. Daftar hadir fasilitator dan peserta pelatihan;
13. Lembar biodata fasilitator;
14. Lembar evaluasi fasilitator;
15. Lembar evaluasi pengelola kelas;
16. Formulir pendaftaran dan seleksi peserta;
17. Lembar biodata peserta; dan
18. Sertifikat pelatihan.

Sedangkan untuk sarana yang disediakan dalam penyelenggaraan pelatihan yang dilaksanakan dengan pelatihan jarak jauh (*distance learning*), minimal meliputi:

1. Meja dan kursi pengajar;
2. Papan tulis pengajar;
3. Komputer/laptop pengajar;
4. Mesin pencetak (printer);
5. Buku modul/bahan ajar/bahan tayang;
6. Panduan pelatihan (tata tertib, jadwal pelatihan, kontak panitia, informasi darurat, dll.)
7. Daftar hadir fasilitator dan peserta pelatihan;
8. Lembar biodata fasilitator;
9. Lembar evaluasi fasilitator;
10. Lembar evaluasi pengelola kelas;
11. Formulir pendaftaran dan seleksi peserta;
12. Lembar biodata peserta; dan
13. Sertifikat pelatihan.

BAB VI PELAKSANAAN PELATIHAN

A. Persiapan dan Perencanaan Pelaksanaan Pelatihan

1. Penyiapan surat undangan peserta dengan menyertakan jadwal penyelenggaraan pelatihan. Dalam surat undangan peserta minimal memuat:
 - a. jumlah Jam Pelajaran (JP) untuk program pelatihan, yakni sebagai berikut:
 - 1) jumlah jam pelajaran sesuai materi pokok yang tertera pada kurikulum;
 - 2) dapat menambahkan materi sisipan dan/atau materi muatan lokal yang sesuai/mendukung materi pokok; dan
 - 3) menyediakan istirahat selama 15 (lima belas) menit untuk pagi, menyediakan waktu ishoma (istirahat, sholat, makan siang) pada tengah hari selama 1 (satu) jam, khusus hari Jumat 2 (dua) jam dan sore 30 menit (*coffee break* dan sholat).
 - b. tempat pelaksanaan pelatihan, apabila dilaksanakan tatap muka langsung dan tanggal pelatihan; dan
 - c. petugas yang dapat dihubungi dalam kegiatan tersebut.
2. Pengajuan program pelatihan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. pengajuan fasilitasi ke Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan;
 - b. surat pengajuan ditandatangani oleh Pimpinan yang mencantumkan tanggal, lokasi pelaksanaan pelatihan (apabila dibutuhkan), jumlah peserta bimbingan teknis, jumlah ruangan (apabila dibutuhkan), nomor telepon dan alamat surat elektronik panitia yang dapat dihubungi, data peserta bimbingan teknis, serta program bimbingan teknis;
 - c. peserta mendaftar melalui portal Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan Perhubungan atau melalui surat elektronik;

- d. data peserta pelatihan harus dikirimkan ke Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan untuk dilakukan verifikasi;
 - e. tinjau ulang oleh Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;
 - f. penetapan peserta pelatihan oleh Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan minimal 5 (hari) kerja; dan
 - g. pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan disertai alasan pembatalan.
3. Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan memastikan peserta telah mengunduh bahan ajar paling lambat H-3 sebelum pelaksanaan kegiatan pelatihan.
 4. Memastikan kelengkapan dan kesesuaian sarana prasarana yang akan digunakan, dengan dibuktikan daftar isian kelengkapan sarana prasarana.
 5. Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan memastikan fasilitator yang bertugas 3 (tiga) hari sebelum jadwal kegiatan.

B. Pelaksanaan Pelatihan

1. Registrasi peserta untuk memastikan kehadiran dan perlengkapan pelatihan yang akan dilaksanakan, pengelola kelas yang akan bertugas, dan jalur evakuasi bila terdapat bencana (tidak diberlakukan jika pelatihan dilakukan dengan pelatihan jarak jauh/*distance learning*);
2. Pembukaan dan pengarahan program pelatihan dilakukan dalam waktu yang cukup dan diluar dari waktu materi pelatihan. Pada saat pengarahan program, penyelenggara pelatihan menyampaikan paling tidak mencakup informasi program kegiatan, tata tertib, dll.
3. Tata tertib pelatihan yang dilaksanakan dengan tatap muka (klasikal), minimal meliputi:
 - a. masing-masing peserta pelatihan harus menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan;
 - b. peserta pelatihan hanya dibenarkan menerima tamu di luar jam pelajaran dengan ketentuan telah memperoleh izin dari pengelola kelas dan tidak mengganggu ketertiban;

- c. peserta pelatihan tidak diperbolehkan merokok di dalam kelas dan di dalam kamar, kecuali di area merokok;
- d. peserta pelatihan mengikuti seluruh kegiatan pelatihan yang telah ditetapkan pada jadwal pelatihan;
- e. peserta pelatihan harus berada di ruang kelas 10 menit sebelum acara pelatihan dimulai. Kegiatan dimulai dengan terlebih dahulu mengisi daftar hadir yang telah disediakan oleh pengelola kelas.
- f. peserta pelatihan yang tidak mengisi daftar hadir dalam waktu 15 menit pelatihan berlangsung, dianggap tidak mengikuti pembelajaran.
- g. peserta pelatihan diwajibkan membawa buku/catatan dan alat tulis yang diperlukan selama mengikuti pelatihan;
- h. selama pelatihan berlangsung, peserta pelatihan tidak dibenarkan meninggalkan ruangan/kelas kecuali untuk keperluan mendesak dengan terlebih dahulu meminta izin kepada pengelola kelas; dan
- i. semua peserta pelatihan diharuskan memakai pakaian rapi dan sopan.

Sedangkan untuk tata tertib pelatihan yang dilaksanakan dengan pelatihan jarak jauh (*distance learning*), minimal meliputi:

- a. peserta pelatihan mengikuti seluruh kegiatan pelatihan yang telah ditetapkan pada jadwal pelatihan;
- b. peserta pelatihan harus hadir dalam jaringan 15 menit sebelum acara pelatihan dimulai. kegiatan dimulai dengan terlebih menyebutkan data peserta;
- c. peserta pelatihan harus menampilkan wajah, nama dan unit kerja masing-masing apabila menggunakan aplikasi *zoom meeting*;
- d. peserta pelatihan wajib mengunduh dan mempelajari bahan ajar minimal 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan pelatihan;
- e. selama tatap muka secara virtual (*synchronous*) berlangsung, peserta tidak dibenarkan meninggalkan jaringan pelatihan, kecuali untuk keperluan mendesak dengan terlebih dahulu meminta izin kepada pengelola kelas; dan
- f. semua peserta pelatihan diharuskan memakai pakaian rapi dan sopan sesuai ketentuan.

4. Tugas pengelola pelatihan meliputi merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi program pelatihan dengan mengacu pada pedoman yang ditetapkan. Selain itu memiliki kewajiban untuk membangun komitmen belajar dan tata tertib kepada peserta pelatihan.
5. Pengelola kelas dalam pelaksanaan pelatihan paling sedikit 1 (satu) orang pada tiap kelas.
6. Tugas pengelola kelas antara lain meliputi:
 - a. melaksanakan kewajiban pengelola kelas;
 - b. mendampingi secara teknis peserta selama pembelajaran.
 - c. menjamin kehadiran para peserta sebelum dan saat pembelajaran, sampai dengan pembelajaran selesai.
 - d. mencatat proses pelaksanaan pelatihan sebagai bahan evaluasi dan laporan kegiatan.
 - e. pengelola kelas memastikan ketepatan penulisan biodata yang akan tertulis di sertifikat dan melaporkan kepada petugas pencetak sertifikat; dan
 - f. menyusun dan menyelesaikan administrasi keuangan kegiatan sesuai peraturan keuangan.
7. Tugas fasilitator dalam pelatihan antara lain meliputi:
 - a. melaksanakan kewajiban fasilitator;
 - b. pembelajaran dapat dilaksanakan oleh kelompok fasilitator;
 - c. membuat Satuan Acuan Pembelajaran (SAP) dari pelatihan yang akan dilaksanakan sesuai penugasannya;
 - d. melaksanakan tugas mengajar sesuai kompetensi, pedoman penyelenggaraan pelatihan dan standar pelayanan minimal bimbingan teknis;
 - e. memfasilitasi peserta dalam pelaksanaan pembelajaran;
 - f. melakukan koreksi terhadap hasil kerja peserta pelatihan;
 - g. memastikan penugasan mengajar telah tercatat di dalam portal Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan.

BAB VII EVALUASI

A. Evaluasi Peserta Pelatihan

Evaluasi terhadap Peserta Pelatihan dilakukan melalui penilaian terhadap:

1. Aspek kehadiran selama bimbingan teknis berlangsung yaitu paling sedikit 90% (sembilan puluh persen) dari jumlah Jam Pembelajaran;
2. Pengerjaan Buku Kerja; dan
3. Evaluasi peserta pelatihan dilakukan oleh pengelola kelas kecuali pengerjaan buku kerja dilakukan oleh fasilitator. Hasil evaluasi diolah dan disampaikan oleh pengelola kelas kepada Kepala Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pelatihan di lingkungan Kementerian Perhubungan.

B. Evaluasi Fasilitator

Aspek yang dinilai dari fasilitator adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian hasil belajar;
2. Sistematika penyajian;
3. Penguasaan materi;
4. Kemampuan menyajikan;
5. Ketepatan waktu dan kehadiran;
6. Penggunaan metode dan media;
7. Cara menjawab pertanyaan dari peserta;
8. Penggunaan bahasa; dan
9. Pemberian motivasi kepada peserta.

Penilaian terhadap fasilitator dilakukan oleh peserta pelatihan dan pengelola kelas. Hasil evaluasi diolah oleh Subbidang Analisa dan Evaluasi dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan diklat.

C. Evaluasi Pengelola Kelas

Aspek yang dinilai terhadap kinerja pengelola kelas adalah efektivitas penyelenggaraan yaitu:

1. Perencanaan;
2. Persiapan penyelenggaraan;
3. Pelaksanaan pelatihan; dan
4. Pelaporan.

Penilaian terhadap kinerja pengelola kelas dilakukan oleh fasilitator dan peserta pelatihan. Hasil penilaian diolah oleh Subbidang Analisa dan Evaluasi dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan sebagai bahan masukan guna penyempurnaan program pelatihan yang akan datang dan bahan akreditasi lembaga penyelenggara pelatihan.

BAB VIII
SERTIFIKAT PELATIHAN

A. Sertifikat Pelatihan

1. Sertifikat pelatihan diberikan kepada peserta pelatihan yang telah memenuhi kriteria evaluasi pelatihan.
2. Jenis, bentuk, dan ukuran sertifikat pelatihan ditetapkan oleh Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan.
3. Sertifikat Pelatihan ditandatangani oleh Kepala Pusat Pengembangan SDM Aparatur Perhubungan.

B. Pengajuan Cetak Ulang Sertifikat

1. Pengajuan cetak ulang sertifikat dengan alasan sertifikat hilang, maka wajib melampirkan surat permohonan pencetakan ulang sertifikat dan surat keterangan kehilangan dari pimpinan terkait.
2. Pengajuan cetak ulang sertifikat karena kesalahan identitas, maka wajib melampirkan surat permohonan pencetakan ulang sertifikat dan Surat Keputusan pangkat terakhir atau fotokopi data.

Plt. KEPALA BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN



ANTONI ARIF PRIADI