

## SKEMA SERTIFIKASI OKUPASI PELAYANAN PRIMA

- Nama Skema : Pelayanan Prima
- Kode : SS-02/LSP-BPSDM DKI/2017
- SKKNI yang digunakan : Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 183 Tahun 2016 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Administrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor dan Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya Bidang Administrasi Profesional
- Jumlah Unit Kompetensi : 7 (Tujuh)
- Deskripsi : Skema Sertifikasi Pelayanan Prima bertujuan memastikan kompetensi Kepala Unit Pelaksana DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dasar warga negara secara profesional, sesuai standar untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
- Tempat Uji Kompetensi : Sewaktu (BPSDM Provinsi DKI Jakarta, Gedung Dinas Teknis Abdul Muis, Jakarta Pusat)

### Rincian Unit Kompetensi

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	N.821199.028.02	Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi
2	N.821100.032.02	Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional
3	N.821100.044.02	Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
4	N.821100.045.02	Memberikan Layanan Kepada Pelanggan
5	N.821100.046.01	Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas
6	N.821100.049.02	Memenuhi Kebutuhan Pelanggan
7	N.821100.051.01	Menerapkan Etika Profesi

## **Persyaratan**

1. Pegawai Negeri Sipil Pemprov DKI Jakarta
2. Pendidikan paling rendah S1 atau sederajat
3. Golongan paling rendah III/b
4. Minimal 4 tahun pengalaman bekerja di lingkungan Provinsi DKI Jakarta

## **Bukti Persyaratan Dasar**

1. Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Fotokopi ijazah S1 atau sederajat
3. Fotokopi SK kenaikan pangkat terakhir (minimal golongan III/b)
4. Fotokopi Sertifikat Diklat Pelayanan Prima/sejenisnya
5. Fotokopi Surat Keterangan pengalaman kerja di lingkungan Provinsi DKI Jakarta minimal 4 (empat) tahun

## **Bukti Administratif**

1. Fotokopi KTP
2. Daftar riwayat hidup (CV)
3. Pasfoto ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar dengan latar belakang warna merah

## **Metode Asesmen**

### **1. Berpengalaman**

Metode yang akan dipakai terhadap asesi atau peserta yang sudah berpengalaman adalah melalui metode Asesmen Portofolio dan Pertanyaan Wawancara terkait portofolio.

### **2. Belum Berpegalaman**

Metode yang akan dipakai terhadap asesi atau peserta yang belum berpengalaman adalah melalui metode Observasi Demonstrasi dan Pertanyaan Lisan.

## **Masa Berlaku**

Masa berlakunya sertifikat kompetensi adalah 3 tahun.

## **Hak Pemohon**

1. Pemohon berhak mendapatkan informasi yang lengkap mengenai proses asesmen dan uji kompetensi.
2. Pemohon berhak atas penjelasan yang lengkap apabila dianggap belum berkompeten.
3. Pemohon berhak mengajukan banding apabila tidak puas dengan penjelasan ataupun proses yang dilalui.

**Kewajiban Pemegang Sertifikat**

1. Pemegang sertifikat wajib segera menyampaikan informasi kepada LSP BPSDM Provinsi DKI Jakarta tentang hal-hal yang dapat memengaruhi kemampuan pemegang sertifikat untuk tetap memenuhi persyaratan sertifikasi.
2. Pemegang sertifikat wajib menandatangani perjanjian yang menunjukkan komitmen untuk tidak membuka perangkat uji yang bersifat rahasia, atau ikut serta dalam praktik uji kompetensi.

**Biaya Sertifikasi**

Biaya sertifikasi dibebankan pada APBD Provinsi DKI Jakarta atau kepada peserta uji kompetensi yang besarnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.