

SKEMA SERTIFIKASI KLASTER PELAYANAN PUBLIK

- Nama Skema : Pelayanan Publik
- Kode : SS-05/LSP-BPSDM DKI/V/2022
- 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 : 12 (Dua Belas)
- Deskripsi : Skema Sertifikasi Pelayanan Publik bertujuan memastikan kompetensi kerja pada pekerjaan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta terstandardisasi.
- 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.821100.028.02	Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi
2	N.821100.029.02	Melakukan Komunikasi Melalui Telepon
3	N.821100.030.02	Melakukan Komunikasi Lisan dengan Kolega/Pelanggan
4	N.821100.044.02	Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
5	N.821100.045.02	Memberikan Layanan Kepada Pelanggan
6	N.821100.046.01	Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas
7	N.821100.047.01	Menangani Konflik
8	N.821100.048.01	Memproses Keluhan Pelanggan
9	N.821100.049.02	Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

10	N.821100.051.01	Menerapkan Etika Profesi
11	N.821100.057.02	Mengoperasikan Aplikasi Perangkat Lunak
12	N.821100.058.02	Mengakses Data di Komputer

Persyaratan

1. Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
2. Pendidikan minimal DIII atau sederajat
3. Golongan minimal Pengatur Muda Tk.I (II/b)
4. Memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun di bidang pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta
5. Telah mengikuti dan dinyatakan lulus Diklat Fungsional Pelayanan Prima
6. Mendapatkan rekomendasi dari pimpinan unit kerja

Bukti Persyaratan Dasar

1. Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Fotokopi ijazah pendidikan terakhir, minimal D-III atau sederajat
3. Fotokopi Surat Keputusan Pengangkatan Jabatan Terakhir, minimal Golongan Pengatur Muda Tk.I (II/b)
4. Fotokopi Surat Pengalaman Kerja minimal 2 tahun di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
5. Fotokopi Sertifikat Diklat Fungsional Pelayanan Prima
6. Surat Rekomendasi dari Pimpinan Unit Kerja

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 Berpengalaman

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. Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi.
2. Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi.
3. Memperoleh jaminan kerahasiaan terhadap proses sertifikasi.
4. Memperoleh hak banding terhadap keputusan sertifikasi.
5. Memperoleh sertifikat kompetensi jika dinyatakan kompeten.

Kewajiban Pemegang Sertifikat

1. Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan.
2. Menjamin terpeliharanya kompetensi yang sesuai pada sertifikat kompetensi.
3. Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Menjamin menaati aturan penggunaan sertifikat.

Biaya Sertifikasi

Biaya sertifikasi dibebankan pada APBD Provinsi DKI Jakarta yang besarnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.