



FR.APL.02. ASESMEN MANDIRI

Skema Sertifikasi (KKNI/Okupasi/Klaster)	Judul	:	PELAYANAN PRIMA
	Nomor	:	SS-02/LSP-BPSDM DKI/2017

PANDUAN ASESMEN MANDIRI

Instruksi:

- Baca setiap pertanyaan di kolom sebelah kiri
- Beri tanda centang (√) pada kotak jika Anda yakin dapat melakukan tugas yang dijelaskan.
- Isi kolom di sebelah kanan dengan mendaftar bukti yang Anda miliki untuk menunjukkan bahwa Anda melakukan tugas-tugas ini.

Unit Kompetensi 1	Kode Unit	:	N.821199.028.02		
	Judul Unit	:	Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi		
Dapatkah Saya?		K	BK	Bukti yang relevan	
1. Elemen: Mengidentifikasi proses komunikasi					
• Kriteria Unjuk Kerja:					
1.1 Persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi sesuai kebutuhan.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2 Sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega diidentifikasi sesuai standar organisasi.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.3 Informasi yang diperoleh diidentifikasi untuk penyampaian sesuai SOP.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. Elemen: Menangani informasi					
• Kriteria Unjuk Kerja:					
2.1. Keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.2. Dokumentasi rutin yang bersifat informasi sederhana di tempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dipahami.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.3. Informasi dan ide dikomunikasikan menggunakan teknik komunikasi.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. Elemen: Membuat konsep komunikasi tertulis sebagai informasi		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
• Kriteria Unjuk Kerja:					

3.1. Prosedur dan format penulisan konsep yang relevan diidentifikasi. 3.2. Konsep tulisan dibuat sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu. 3.3. Bahasa verbal dan non verbal digunakan dengan tata bahasa sesuai kebutuhan.			
4. Elemen: Menggunakan media komunikasi • Kriteria Unjuk Kerja: 4.1. Media komunikasi yang akan dipilih diidentifikasi sesuai kebutuhan. 4.2. Penggunaan media ditentukan sesuai dengan panduan pemakaian dan SOP.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi 2	Kode Unit	:	N.821100.032.02		
	Judul Unit	:	Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar		
Dapatkan Saya?			K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: Melakukan komunikasi sehari- hari di tempat kerja					
• Kriteria Unjuk Kerja:					
1.1 Komunikasi timbal balik dengan komunikan dilakukan.					
1.2 Informasi faktual dan terkini diberikan sesuai SOP organisasi dan kebutuhan pelanggan.					
1.3 Permintaan atau pertanyaan-pertanyaan yang bersifat sederhana dijawab.					
1.4 Bantuan diberikan dalam lingkup tanggung jawabnya.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5 Saran/usul diberikan untuk hal-hal tertentu sesuai dengan SOP.					
1.6 Kebutuhan bantuan yang diperlukan dari orang lain diidentifikasi.					
1.7 Penjelasan yang mudah dilakukan dengan perlahan-lahan dan berurutan.					
1.8 Informasi tambahan diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega.					
2. Elemen: Menggunakan kalimat sesuai SOP organisasi					
• Kriteria Unjuk Kerja:					
2.1 Kalimat resmi dan tidak resmi diidentifikasi untuk digunakan.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Sapaan diberikan dengan santun sesuai etika berkomunikasi.					

2.3 Salam perpisahan diberikan sesuai SOP organisasi.			
2.4 Permintaan maaf diajukan sesuai SOP organisasi.			
3. Elemen: Melakukan komunikasi melalui telepon <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Salam diberikan termasuk menyebutkan nama organisasi sesuai SOP organisasi. 3.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon. 3.3 Penelepon diminta untuk menunggu ketika sedang mencari orang yang dikehendaki penelepon. 3.4 Permintaan maaf disampaikan kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat ataupun tidak mampu memenuhi permintaan penelepon. 3.5 Data dan pesan penelepon dicatat secara lengkap. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi 3	Kode Unit	:	N.821100.044.02		
	Judul Unit	:	Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan		
Dapatkan Saya?			K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: Melakukan komunikasi di tempat kerja <ul style="list-style-type: none">Kriteria Unjuk Kerja:<ul style="list-style-type: none">1.1 Bahasa dan nada suara digunakan sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi.1.2 Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat komunikasi.1.3 Potensi konflik dalam komunikasi diidentifikasi.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Elemen: Memberikan bantuan kepada pelanggan <ul style="list-style-type: none">Kriteria Unjuk Kerja:<ul style="list-style-type: none">2.1 Kebutuhan dan tujuan pelanggan, diidentifikasi sesuai SOP organisasi.2.2 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera.2.3 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi.2.4 Ketidakpuasan/keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai dengan tingkat			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

tanggung jawab individu dan prosedur organisasi. 2.5 Keluhan disampaikan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.			
3. Elemen: Melakukan kerjasama tim <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Tujuan kerja tim diidentifikasi. 3.2 Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim. 3.3 Tugas-tugas individu diidentifikasi, skala prioritasnya dan dalam batas waktu. 3.4 Bantuan diberikan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan. 3.5 Apabila dibutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya. 3.6 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diterima. 3.7 Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi 4	Kode Unit	:	N.821100.045.02		
	Judul Unit	:	Memberikan Layanan kepada Pelanggan		
Dapatkan Saya?		K	BK	Bukti yang relevan	
1. Elemen: Menerapkan konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Konsep pelayanan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan sesuai dengan SOP organisasi. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. Elemen: Menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan prima <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Unsur-unsur kualitas pelayanan prima diterapkan. 2.2 Kualitas pelayanan ditingkatkan secara efektif dan efisien. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. Elemen: Memberikan pelayanan kepada pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Kebutuhan Pelayanan diidentifikasi sesuai SOP. 3.2 Keluhan pelanggan ditangani sesuai dengan prosedur organisasi. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

3.3 Hubungan dengan pelanggan dibangun untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan.			
3.4 Bahasa dan sikap yang baik digunakan sesuai SOP.			

Unit Kompetensi 5	Kode Unit	:	N.821100.046.01		
	Judul Unit	:	Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas		
Dapatkah Saya?		K	BK	Bukti yang relevan	
1. Elemen: Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Informasi dengan penelitian informal dan formal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan diidentifikasi. 1.2 Perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa pelayanan dipertimbangkan. 1.3 Kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja diberikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. 1.4 Pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan dikomunikasikan. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. Elemen: Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Standar pelayanan pelanggan di tempat kerja dipantau/monitor sesuai dengan SOP organisasi. 2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus. 2.3 Bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan diberikan kepada rekan kerja. 2.4 Tanggung jawab pelayanan pelanggan didorong untuk dilakukan oleh rekan kerja. 2.5 Perbaikan pelayanan dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. 2.6 Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan diberikan dalam kurun waktu tertentu. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Unit Kompetensi 6	Kode Unit	:	N.821100.049.02		
	Judul Unit	:	Memenuhi Kebutuhan Pelanggan		
Dapatkan Saya?			K	BK	Bukti yang relevan
1. Elemen: Memberikan pelayanan kebutuhan pelanggan • Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Pelayanan kebutuhan pelanggan diidentifikasi dengan menggunakan teknik-teknik berkomunikasi. 1.2 Permasalahan dalam pemberian pelayanan ke pelanggan diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan organisasi. 1.3 Saran yang membangun dan promosi diberikan untuk peningkatan pelayanan pelanggan. 1.4 Teknologi bisnis digunakan untuk membangun informasi terkini pada kebutuhan pelayanan.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Elemen: Memberikan dukungan penerapan strategi pelayanan • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Strategi pelayanan dirancang untuk kesempatan mempromosikan baik perseorangan ataupun tim. 2.2 Sumber daya yang tersedia diidentifikasi untuk alokasi. 2.3 Prosedur mengatasi pelanggan yang sulit dan keluhan dari pelanggan dilakukan sesuai SOP. 2.4 Bantuan diberikan untuk mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan standar pelayanan. 2.5 Keputusan mengenai penerapan strategi, rancangan-rancangan individu atau group dikonsultasikan.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Elemen: Evaluasi dan laporan pelayanan • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Evaluasi pelayanan yang berulang digunakan untuk kepuasan pelanggan. 3.2 Standar pelayanan diperbaiki bila diperlukan. 3.3 Pelayanan dilaporkan baik secara individu maupun kelompok.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p>3.4 Kesimpulan dan rekomendasi mulai dari fakta dan saran yang membangun untuk strategi kedepan disiapkan.</p> <p>3.5 Prosedur sistem pelaporan dan pendataan disimpan untuk perbandingan dalam perubahan strategi kepuasan pelayanan pelanggan.</p>			
<p>4. Elemen: Orientasi pada kebutuhan Pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Masalah atau kebutuhan pelanggan segera direspon. 4.2 Permintaan, pelayanan dan keluhan pelanggan ditindaklanjuti dengan ramah dan menyenangkan. 4.3 Komunikasi yang baik dengan pelanggan dipelihara untuk tujuan bersama. 4.4 Kepuasan pelanggan dimonitor. 4.5 Informasi yang berguna disampaikan kepada pelanggan. 4.6 Tanggung jawab diambil untuk menyelesaikan masalah pelayanan secara cepat dan tidak defensif. 4.7 Perspektif bekerja jangka panjang dalam menjawab masalah pelanggan digunakan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Unit Kompetensi 7	Kode Unit	:	N.821100.051.01		
	Judul Unit	:	Menerapkan Etika Profesi		
Dapatkan Saya?		K	BK	Bukti yang relevan	
<p>1. Elemen: Melindungi kepentingan pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Kelangsungan pelayanan dan aliran informasi diterapkan sesuai dengan tuntutan kerja. 1.2 Kebutuhan atas keutuhan dan keamanan informasi disediakan pada saat pribadi dan organisasi membutuhkan. 1.3 Bila terjadi konflik segera diselesaikan dengan pihak yang relevan. 1.4 Kepentingan pelanggan dijaga termasuk kerahasiaan dan hak miliknya. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<p>2. Elemen: Menghasilkan layanan yang berkualitas</p> <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Layanan yang disediakan sesuai kebutuhan operasional, keuntungan pelanggan dan atasan. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

2.2 Pekerjaan dilakukan sesuai standar layanan SOP organisasi. 2.3 Proses yang berkualitas dijaga ketika mengembangkan pelayanan. 2.4 Layanan terbaik diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan atasan.			
3. Elemen: Menjamin kualitas kinerja <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi kinerja dilakukan. 3.2 Pelayanan yang diberikan oleh seseorang difasilitasi. 3.3 Informasi yang berkualitas dan sesuai standar kepada atasan dan pelanggan disediakan. 3.4 Tahapan pekerjaan dan kemampuan untuk menyelesaikan tahapan proyek direncanakan. 3.5 Tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan diterapkan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Elemen: Menjaga hubungan kerja yang harmonis <ul style="list-style-type: none"> Kriteria Unjuk Kerja: 4.1 Kolega dan karyawan diperlakukan secara wajar dan profesional. 4.2 Layanan bagi kolega, pelanggan dan karyawan dilakukan sesuai prosedur. 4.3 Keterampilan profesional dan pengetahuan ditingkatkan secara berkelanjutan. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Nama Asesi:	Tanggal:	Tanda Tangan Asesi:
Ditinjau oleh Asesor:		
Nama Asesor:	Rekomendasi: Asesmen dapat dilanjutkan/ tidak dapat dilanjutkan	Tanda Tangan dan Tanggal: