**FR.APL.02. ASESMEN MANDIRI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skema Sertifikasi (~~KKNI/Okupasi~~/Klaster) | Judul | : | **PELAYANAN PUBLIK** |
| Nomor | : | **SS-05/LSP-BPSDM DKI/V/2022** |

|  |
| --- |
| **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. Persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi sesuai kebutuhan   2. Sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega diidentifikasi sesuai standar organisasi   3. Informasi yang diperoleh diidentifikasi untuk penyampaian sesuai SOP | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menangani informasi**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal   2. Dokumentasi rutin yang bersifat informasi sederhana di tempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dipahami   3. Informasi dan ide dikomunikasikan menggunakan teknik komunikasi | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Membuat konsep komunikasi tertulis**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Prosedur dan format penulisan konsep yang relevan diidentifikasi 2. Konsep tulisan dibuat sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu 3. Bahasa verbal dan non verbal digunakan dengan tata Bahasa sesuai kebutuhan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menggunakan media komunikasi**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Media komunikasi yang akan dipilih diidentifikasi sesuai kebutuhan 2. Penggunaan media ditentukan sesuai dengan panduan pemakaian dan SOP | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 2** | Kode Unit | **:** | **N.821100.029.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Melakukan Komunikasi Melalui Telepon** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Menjawab telepon**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Panggilan telepon dijawab sesuai dengan SOP   2. Bantuan ditawarkan kepada penelepon sesuai SOP   3. Inti pembicaraan diulangi untuk menghindari salah pengertian   4. Pertanyaan penelepon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Melakukan panggilan telepon**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Nomor telepon didapatkan dari sumber yang benar 2. Sebelum menelepon tujuan dipastikan dengan tepat 3. Nama organisasi dan alasan menelepon disampaikan sesuai SOP 4. Etika bertelepon sesuai SOP diterapkan saat berbicara melalui telepon | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menangani pesan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Pesan yang diterima dicatat secara akurat untuk disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud 2. Pesan disampaikan segera kepda orang yang berhak menerima 3. Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan SOP | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 3** | Kode Unit | **:** | **N.821100.030.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Melakukan Komunikasi Lisan dengan Kolega/Pelanggan** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Menyiapkan komunikasi**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Karakteristik komunikan diidentifikasi.   2. Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat komunikasi   3. Metode komunikasi ditentukan. | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Melakukan kontak dengan komunikan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Lingkungan pelayanan yang efektif diciptakan 2. Permintaan informasi komunikan diterima 3. Kebutuhan komunikan dieksplorasi | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Memproses informasi**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Pesan atau informasi yang diterima dicatat untuk diolah 2. Jawaban diberikan sesuai kebutuhan 3. Tindakan lebih lanjut dilakukan 4. Pelaksanaan komunikasi dievaluasi | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 4** | Kode Unit | **:** | **N.821100.044.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Melakukan komunikasi di tempat kerja**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Bahasa dan nada suara digunakan sesuai dengan kaidah Bahasa dan budaya komunikasi   2. Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat komunikasi   3. Potensi konflik dalam komunikasi diidentifikasi | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Memberikan bantuan kepada pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Kebutuhan dan tujuan pelanggan, diidentifikasi sesuai SOP organisasi 2. Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera 3. Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi 4. Ketidakpuasan/keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi 5. Keluhan disampaikan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Melakukan kerjasama tim**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Tujuan kerja tim diidentifikasi 2. Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim 3. Tugas-tugas individu diidentifikasi, skala prioritasnya dan dalam batas waktu 4. Bantuan diberikan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan 5. Apabila dibutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya 6. Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diterima 7. Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 5** | Kode Unit | **:** | **N.821100.045.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Memberikan Layanan kepada Pelanggan** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Menerapkan konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Konsep pelayanan diidentifikasi sesuai kebutuhan   2. Prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan sesuai dengan SOP organisasi | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan prima**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Unsur-unsur kualitas pelayanan prima diterapkan 2. Kualitas pelayanan ditingkatkan secara efektif dan efisien | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Memberikan pelayanan kepada pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Kebutuhan pelayanan diidentifikasi sesuai SOP 2. Keluhan pelanggan ditangani sesuai dengan prosedur organisasi 3. Hubungan dengan pelanggan dibangun untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan 4. Bahasa dan sikap yang baik digunakan sesuai SOP | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 6** | 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**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Informasi dengan penelitian informal dan formal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan diidentifikasi   2. Perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa pelayanan dipertimbangkan   3. Kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja diberikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan   4. Pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan dikomunikasikan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Standar pelayanan pelanggan di tempat kerja dipantau/monitor sesuai dengan SOP organisasi 2. Umpan balik dicari secara terus menerus 3. Bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan diberikan kepada rekan kerja 4. Tanggung jawab pelayanan pelanggan di dorong untuk dilakukan oleh rekan kerja 5. Perbaikan pelayan dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan 6. Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan diberikan dalam kurun waktu tertentu | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 7** | Kode Unit | **:** | **N.821100.047.01** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Menangani Konflik** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Melakukan pendekatan terhadap penyebab konflik**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Penyebab konflik diidentifikasi   2. Persuasi dilakukan dengan menunjukkan bukti faktual   3. Mendengarkan semua pendapat untuk dapat ditentukan inti permasalahan   4. Perbedaan persepsi dihindari | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Melakukan kolaborasi**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Sikap empati dan positif dilakukan 2. Diskusi dilakukan untuk memperluas wawasan serta mendapatkan alternatif solusi yang menumbuhkan rasa saling percaya serta hubungan yang sehat bagi kedua pihak 3. Kesalah-pahaman dihindari (kegagalan komunikasi), perbedaan nilai, pandangan atau tujuan 4. Cara pandang dan wawasan dari perspektif yang berbeda yang membawa konsensus dan komitmen digabungkan untuk menghasilkan resolusi jangka panjang 5. Kata-kata digunakan sesuai dengan SOP organisasi 6. Argumentasi dihindari | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 8** | Kode Unit | **:** | **N.821100.048.01** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Memproses Keluhan Pelanggan** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Penyebab keluhan pelanggan diidentifikasi   2. Bantuan pelayanan kepada pelanggan disediakan di dalam dan diluar organisasi   3. Kebutuhan dasar pelanggan diantisipasi | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap kolega/pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Pengamatan secara efektif dan keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verbal 2. Kata-kata yang digunakan sesuai dengan SOP organisasi 3. Sikap empati dan positif diperlihatkan 4. Kesempatan pelanggan menyampaikan permasalahannya diberikan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menindaklanjuti keluhan pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Tindak lanjut permasalahan pelanggan diidentifikasi 2. Tanggapan diberikan terhadap keluhan pelanggan 3. Pemecahan masalah diberikan untuk kepuasan pelanggan | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 9** | Kode Unit | **:** | **N.821100.049.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Memenuhi Kebutuhan Pelanggan** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Memberikan pelayanan kebutuhan pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Pelayanan kebutuhan pelanggan diidentifikasi dengan menggunakan teknik-teknik berkomunikasi   2. Permasalahan dalam pemberian pelayanan ke pelanggan diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan organisasi   3. Saran yang membangun dan promosi diberikan untuk peningkatan pelayanan pelanggan   4. Teknologi bisnis digunakan untuk membangun informasi terkini pada kebutuhan pelayanan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Memberikan dukungan penerapan strategi pelayanan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Strategi pelayanan dirancang untuk kesempatan mempromosikan baik perseorangan ataupun tim. 2. Sumber daya yang tersedia diidentifikasi untuk alokasi 3. Prosedur mengatasi pelanggan yang sulit dan keluhan dari pelanggan dilakukan sesuai SOP 4. Bantuan diberikan untuk mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan standar pelayanan 5. Keputusan mengenai penerapan strategi, rancangan-rancangan individu atau group dikonsultasikan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Evaluasi dan laporan pelayanan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Evaluasi pelayanan yang berulang digunakan untuk kepuasan pelanggan 2. Standar pelayanan diperbaiki bila diperlukan 3. Pelayanan dilaporkan baik secara individu maupun kelompok 4. Kesimpulan dan rekomendasi mulai dari fakta dan saran yang membangun untuk strategi kedepan disiapkan 5. Prosedur sistem pelaporan dan pendataan disimpan untuk perbandingan dalam perubahan strategi kepuasan pelayanan pelanggan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Orientasi pada kebutuhan pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Masalah atau kebutuhan pelanggan segera direspon 2. Permintaan, pelayanan dan keluhan pelanggan ditindaklanjuti dengan ramah dan menyenangkan 3. Komunikasi yang baik dengan pelanggan dipelihara untuk tujuan bersama 4. Kepuasan pelanggan dimonitor 5. Informasi yang berguna disampaikan kepada pelanggan 6. Tanggung jawab diambil untuk menyelesaikan masalah pelayanan secara cepat dan tidak depensif 7. Perspektif bekerja jangka panjang dalam menjawab masalah pelanggan digunakan | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 10** | Kode Unit | **:** | **N.821100.051.01** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Menerapkan Etika Profesi** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Melindungi kepentingan pelanggan**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Kelangsungan pelayanan dan aliran informasi diterapkan sesuai dengan tuntutan kerja   2. Kebutuhan atas keutuhan dan keamanan informasi disediakan pada saat pribadi dan organisasi membutuhkan   3. Bila terjadi konflik segera diselesaikan dengan pihak yang relevan   4. Kepentingan pelanggan dijaga termasuk kerahasiaan dan hak miliknya | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menghasilkan layanan yang berkualitas**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Layanan yang disediakan sesuai kebutuhan operasional, keuntungan pelanggan dan atasan 2. Pekerjaan dilakukan sesuai standar layanan SOP organisasi 3. Proses yang berkualitas dijaga ketika mengembangkan pelayanan 4. Layanan terbaik diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan atasan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menjamin kualitas kinerja**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi kinerja dilakukan 2. Pelayanan yang diberikan oleh seseorang difasilitasi 3. Informasi yang berkualitas dan sesuai standar kepada atasan dan pelanggan disediakan 4. Tahapan pekerjaan dan kemampuan untuk menyelesaikan tahapan proyek direncanakan 5. Tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan diterapkan | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Menjaga hubungan kerja yang harmonis**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Kolega dan karyawan diperlakukan secara wajar dan profesional 2. Layanan bagi kolega, pelanggan dan karyawan dilakukan sesuai prosedur 3. Keterampilan profesional dan pengetahuan ditingkatkan secara berkelanjutan | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 11** | Kode Unit | **:** | **N.821100.057.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Mengoperasikan Aplikasi Piranti Lunak** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Mengakses aplikasi piranti lunak**  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. Pilihan aplikasi yang dibutuhkan di identifikasi   2. Metode pencarian secara tepat, dipilih untuki penggunaan tipe informasi | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Melakukan pengoperasian aplikasi piranti lunak**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Aplikasi piranti lunak dipilih sesuai kebutuhan 2. Peranan yang berbeda dan bagian-bagian dari aplikasi diidentifikasi untuk fungsi tertentu 3. Aplikasi dioperasikan sesuai dengan prosedur | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unit Kompetensi 12** | Kode Unit | **:** | **N.821100.058.02** | | | |
| Judul Unit | **:** | **Mengakses Data di Komputer** | | | |
| **Dapatkah Saya ................?** | | | | **K** | **BK** | **Bukti yang relevan** |
| 1. Elemen: **Membuka *file***  * Kriteria Unjuk Kerja:   1. *File* yang akan di akses diidentifikasi sesuai dengan perangkat lunak yang digunakan   2. Piranti lunak yang tepat dipilih dari menu yang tersedia   3. *File* dapat dikenali untuk dibuka | | | |  |  |  |
| 1. Elemen: **Mengunduh data**  * Kriteria Unjuk Kerja:  1. Data/informasi yang di akses dipastikan ketepatannya 2. Data/informasi yang di unduh disimpan ke dalam *file* 3. Data di-*copy* sesuai dengan kebutuhan | | | |  |  |  |

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