

<b>KODE UNIT</b>	: N.812100.018.02
<b>JUDUL UNIT</b>	: Melaksanakan Pelayanan di Tempat Kerja
<b>DESKRIPSI</b>	: Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja dalam industri jasa kebersihan dalam melaksanakan pelayanan di tempat kerja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberikan bantuan kepada pelanggan	1.1 Kebutuhan dan harapan pelanggan, termasuk hal-hal dengan kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar sesuai prosedur pengguna jasa. 1.2 Bantuan diberikan sesuai prosedur dalam melayani pelanggan. 1.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima, ditindaklanjuti sesuai standar waktu yang disepakati. 1.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan dilaksanakan sesuai prosedur. 1.5 Kekecewaan pelanggan diselesaikan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur.
2. Menjaga standar penampilan personal	2.1 Penampilan personal dilaksanakan sesuai standar. 2.2 Sarana dan prasarana kerja dilengkapi sesuai standar.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk melaksanakan pelayanan ditempat kerja mulai dari melakukan komunikasi, memberikan pelayanan standar dan menjaga penampilan diri.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

###### 2.1

Peralatan

2.1.1 *Handy talkie*

###### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis

2.2.2 Kertas

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika berkomunikasi
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Kondisi penilaian merupakan aspek yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan melaksanakan pelayanan di tempat kerja.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis maupun praktek atau demonstrasi dan simulasi di *workshop*/tempat kerja/TUK simulasi dengan karakteristik tempat kerja.
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 **N.812100.001.02** Melaksanakan Prosedur Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pengetahuan dasar komunikasi di tempat kerja
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Melakukan komunikasi di tempat kerja
4. Sikap yang diperlukan
  - 4.1 Sopan, ramah, santun
  - 4.2 Tanggung jawab kerja
  - 4.3 Senyum salam sapa

4.4 Rendah hati

4.5 Sabar

5. Aspek kritis

5.1 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima, ditindaklanjuti sesuai standar waktu yang disepakati