KODE UNIT : **N.81JKS00.004.3**
JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pelayanan di Tempat Kerja**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam memberikan bantuan pelayanan di tempat kerja kepada pelanggan dan menjaga standar penampilan personal.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan bantuan kepada pelanggan	1.1 Kebutuhan dan harapan pelanggan diidentifikasi sesuai prosedur perusahaan. 1.2 Bantuan diberikan sesuai prosedur. 1.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan ditindaklanjuti sesuai prosedur. 1.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan dilaksanakan sesuai prosedur.
2. Menjaga standar penampilan personal	2.1 Penampilan personal dilaksanakan sesuai standar perusahaan. 2.2 Sarana dan prasarana kerja dilengkapi sesuai standar perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   Unit ini berlaku untuk memberikan pelayanan ditempat kerja dimulai dari melakukan komunikasi, memberikan standar layanan, dan menjaga penampilan diri.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Alat komunikasi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      2.2.2 Seragam kerja
      2.2.3 Kartu identitas kerja

3. Peraturan yang diperlukan
   (Tidak ada.)

4. Norma dan standar
   4.1 Norma
      (Tidak ada.)
   4.2 Standar
      (Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
   1.2 Dalam pelaksanaannya, peserta/asesi dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan serta dilakukan pada TUK tempat kerja atau tempat simulasi yang disiapkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) terkait sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) kerja.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   3.1 Pengetahuan
      3.1.1 Dasar komunikasi di tempat kerja
      3.1.2 Prinsip-prinsip pelayanan di tempat kerja
      3.1.3 Standar penggunaan seragam (*grooming*)
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Melakukan komunikasi di tempat kerja

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Sopan dalam bekerja
   4.2 Tanggung jawab dalam bekerja
   4.3 Rendah hati dalam memberikan pelayanan

5. Aspek kritis
   5.1 Kecermatan dalam menindaklanjuti seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan sesuai waktu yang disepakati