FR. APL-02. ASESMEN MANDIRI

Skema Sertifikasi *(KKNI/Okupasi/Klaster)*	Judul	:	**Filing**
	Nomor	:	SKM/0292/00014/3/2015/1

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:	Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Mengidentifikasi proses komunikasi • Kriteria Unjuk Kerja: **1.1** Persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi sesuai kebutuhan. **1.2** Sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega diidentifikasi sesuai standar organisasi. **1.3** Informasi yang diperoleh diidentifikasi untuk penyampaian sesuai SOP.			
2. Elemen: Menangani informasi • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal. 2.2 Dokumentasi rutin yang bersifat informasi sederhana di tempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dipahami. 2.3 Informasi dan ide dikomunikasikan menggunakan teknik komunikasi.			
3. Elemen: Membuat konsep komunikasi tertulis sebagai informasi • 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.			
Unit Kompetensi:	Berkomunikasi Melalui Telepon		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Menjawab telepon Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Panggilan telepon dijawab sesuai dengan SOP. 1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon sesuai SOP. 1.3 Inti pembicaraan diulangi untuk menghindari salah pengertian. 1.4 Pertanyaan penelpon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat.			
2. Elemen: Menangani pesan Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Pesan yang diterima dicatat secara akurat untuk disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud. 2.2 Pesan disampaikan segera kepada orang yang berhak menerimanya. 2.3 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan di laporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan SOP.			

Unit Kompetensi:	Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Melakukan komunikasi di tempat kerja Kriteria Unjuk Kerja: 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.			
2. Elemen: Memberikan bantuan kepada pelanggan ● Kriteria Unjuk Kerja: 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 tanggung jawab individu dan prosedur organisasi.			

2.5 Keluhan disampaikan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya			
3. Elemen**:** Melakukan kerjasama tim ● Kriteria Unjuk Kerja: 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 160 memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan.			

Unit Kompetensi:	Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Menerapkan konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan ● Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Konsep pelayanan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan sesuai dengan SOP organisasi.			
2. Elemen: Menerapkan unsurunsur kualitas pelayanan prima ● Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Unsur-unsur kualitas pelayanan prima diterapkan. 2.2 Kualitas pelayanan ditingkatkan secara efektif dan efisien.			
3. Elemen**:** Memberikan pelayanan kepada pelanggan ● Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Kebutuhan Pelayanan diidentifikasi sesuai SOP. 3.2 Keluhan pelanggan ditangani sesuai dengan prosedur organisasi. 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:	Mengoperasikan Komputer / Perangkat Keras		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**

Elemen: Mengakses aplikasi piranti lunak ● Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Pilihan aplikasi yang dibutuhkan di identifikasi. 1.2 Metode pencarian secara tepat,			
2. Elemen: Melakukan pengoperasian aplikasi piranti lunak ● Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Aplikasi piranti lunak dipilih sesuai kebutuhan 2.2 Peranan yang berbeda dan bagian-bagian dari aplikasi di identifikasi untuk fungsi tertentu. 2.3 Aplikasi dioperasikan sesuai dengan prosedur			

Unit Kompetensi:	Mengelola Peralatan Kantor		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Menggunakan peralatan kantor sesuai fungsi • Kriteria Unjuk Kerja: **1.1** Peralatan kantor disiapkan sesuai kebutuhan. **1.2** Peralatan kantor digunakan sesuai fungsinya dan mengacu pada panduan penggunaan peralatan			
2 Elemen: Memfasilitasi keperluan sarana dan prasarana kantor • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Keperluan sarana dan prasarana kantor diidentifikasi sesuai permintaan. 2.2 Sarana dan prasarana kantor disediakan sesuai persetujuan pejabat yang berwenang 2.3 Pencatatan dilakukan terhadap sarana dan prasarana kantor yang digunakan			
3 Elemen: Memelihara peralatan kantor sesuai dengan SOP • Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Menggunakan media komunikasi yang tersedia secara tepat; Peralatan kantor yang digunakan diidentifikasi cara pemeliharaan-nya 3.2 Penempatan dan penyimpanan peralatan kantor disesuaikan dengan tata ruang kantor dan SOP. 3.3 Pemeliharaan dilakukan sesuai SOP 3.4 Pencatatan pemeliharaan dilakukan sesuai SOP.			

Unit Kompetensi:	Menangani Penerimaan dan Pengiriman Dokumen/Surat		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**

1. Elemen: Memproses pencatatan surat/dokumen termasuk surat elektronik yang masuk dan keluar • Kriteria Unjuk Kerja: **1.1** Surat/dokumen yang diterima diidentifikasi sesuai prosedur organisasi. **1.2** Surat/dokumen disortir sesuai dengan tujuannya **1.3** Berita dalam surat/dokumen termasuk surat elektronik diperiksa keakuratannya. **1.4** Lampiran surat /dokumen termasuk surat elektronik diidentifikasi **1.5** Surat/dokumen dicatat sesuai dengan **sistem** yang ada pada organisasi.			
2. Elemen: Mendistribusikan surat /dokumen • Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Daftar distribusi disiapkan sesuai prosedur organisasi. 2.2 Pendistribusian surat/dokumen dilakukan dengan **batas waktu**. 2.3 Salinan surat/dokumen dibuat sesuaiprosedur organisasi. 2.4 Pilihan cara pengiriman ditetapkan dengan benar dan yang terbaik sesuai kebutuhan 2.5 Tanda terima surat/dokumen didokumentasikan sesuai prosedur organisasi.			

Unit Kompetensi:	Mengatur Penggandaan dan Pengumpuluan Dokumen		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Mengidentifikasikan peralatan yang sesuai • Kriteria Unjuk Kerja: **1.1** Peralatan dan dokumen diidentifikasi sesuai kebutuhan Surat/dokumen disortir sesuai dengan tujuannya **1.2** Jumlah diperhitungkan sesuai kebutuhan.			
2. Elemen: Menggandakan dokumen ● Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Pengoperasian peralatan dilakukan sesuai SOP. 2.2 **Dokumen** digandakan sesuai kebutuhan.. 2.3 Penggandaan dokumen diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.. 2.4 Hasil penggandaan dokumen disusun sesuai kebutuhan			
3**.** Elemen: Mengumpulkan dokumen ● Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Dokumen diperiksa kelengkapannya. 3.2 Dokumen dikumpulkan sesuai dengan klasifikasi. 3.3 Dokumen asli didokumentasikan sesuai dengan prosedur organisasi.			

Unit Kompetensi:	Mengelola Arsip		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Melakukan penyimpanan dokumen/surat ● Kriteria Unjuk Kerja: 1.1. Dokumen yang akan diarsip dipastikan sudah selesai diproses dan siap untuk disimpan 1.2. Sistem kearsipan diidentifikasi sesuai Kebutuhan 1.3. Dokumen diindeks dan ditempatkan sesuai sistem kearsipan yang berlaku dimasing-masing organisasi untuk memudahkan pencarian			
2. Elemen: Menjaga system kearsipan manual maupun elektronik ● Kriteria Unjuk Kerja: 2.1 Dokumen disimpan di tempat penyimpanan arsip manual maupun elektronik sesuai sistem yang telah ditentukan. 2.2 Pemindahan dokumen dimonitor agar mudah dalam pencarian kembali. 2.3 Pemantauan pemeliharaan berkala dilakukan terhadap perlengkapan dan peralatan sesuai dengan buku panduan. 2.4 Pemantauan pemeliharaan berkala dilakukan terhadap perlengkapan dan peralatan sesuai dengan buku panduan.			
3. Elemen: Melakukan pengendalian dokumen ● Kriteria Unjuk Kerja: 3.1 Seluruh dokumen yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang, diidentifikasi sebelum diterbitkan. 3.2 Perubahan dokumen dicantumkan revisi. 3.3 Dokumen dikendalikan antara dokumen yang dipakai sebagai acuan kerja dengan stempel terkendali atau hanya bahan bacaan dengan stempel tidak terkendali 3.4 Unit kerja yang menerima distribusi dokumen ditentukan. 3.5 Tanda terima dokumen terkendali dibuatkan dalam bentuk log Penerimaan dan dikaji secara berkala sesuai ketentuan dan disetujui oleh personil yang berwenang			

Unit Kompetensi:	Memelihara Data di Komputer		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Mengidentifikasi data/file ● Kriteria Unjuk Kerja: 1.1 Data yang akan disimpan diidentifikasi sesuai dengan klasifikasi Sistem kearsipan diidentifikasi sesuai Kebutuhan 1.2 Piranti lunak diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Sistem penyimpanan dipilih sesuai SOP.			
2. Elemen: Memelihara data/file			

● Kriteria Unjuk Kerja: 2.1. Direktori atau folder dibuat sesuai kebutuhan 2.2. Pemberian nama file dilakukan sesuai dengan Pedoman organisasi secara tepat dan cepat 2.3 Penyimpanan data/file dilakukan sesuai SOP 2.4 Salinan pendukung dibuat bila diperlukan. 2.5 Salinan pendukung disimpan di tempat yang telah ditentukan 2.6 *Data/File* salinan dipelihara sesuai standar SOP. 2.7 Perlindungan dari virus dilakukan sesuai dengan pedoman organisasi tempat kerja.			

Unit Kompetensi:	Berkomunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar		
Dapatkah Saya .....?	**K**	**BK**	**Bukti**
1. Elemen: Mengidentifikasi tujuan penulisan ● Kriteria Unjuk Kerja: 1.1. Tujuan penulisan diidentifikasi.Piranti lunak diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.2. Jenis dokumen yang tepat sebagai pendukung dipilih untuk dipersiapkan. 1.3. Bahasa yang digunakan sesuai dengan kaidah tata bahasa untuk memenuhikebutuhan konteks 1.4. Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diperhatikan dan diikuti. 1.5. Informasi disampaikan secara objektif.			
2. Elemen: Memperhatikan kalimat pada penulisan ● Kriteria Unjuk Kerja: 2.1. Kalimat sederhana digunakan dalam menyampaikan suatu pengertian 2.2. Instruksi dan/atau petunjuk dijabarkan dengan benar. 2.3. Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti. 2.4. Bahasa yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konteks digunakan sesuai kebutuhan. 2.5. Kalimat diruntut sesuai dengan SOP 2.6. Bahasa resmi dan tidak resmi digunakan dengan tepat.			

Nama Asesi:	Tanggal:	Tanda Tangan Asesi:
Ditinjau oleh Asesor		
Nama Asesor:	**Rekomendasi:** **PROSES LANJUT KE UJI KOMPETENSI**	**Tanda Tangan dan Tanggal:**

Diadaptasi dari template yang disediakan di Departemen Pendidikan dan Pelatihan, Australia. Merancang instrumen asesmen dalam VET. 2008