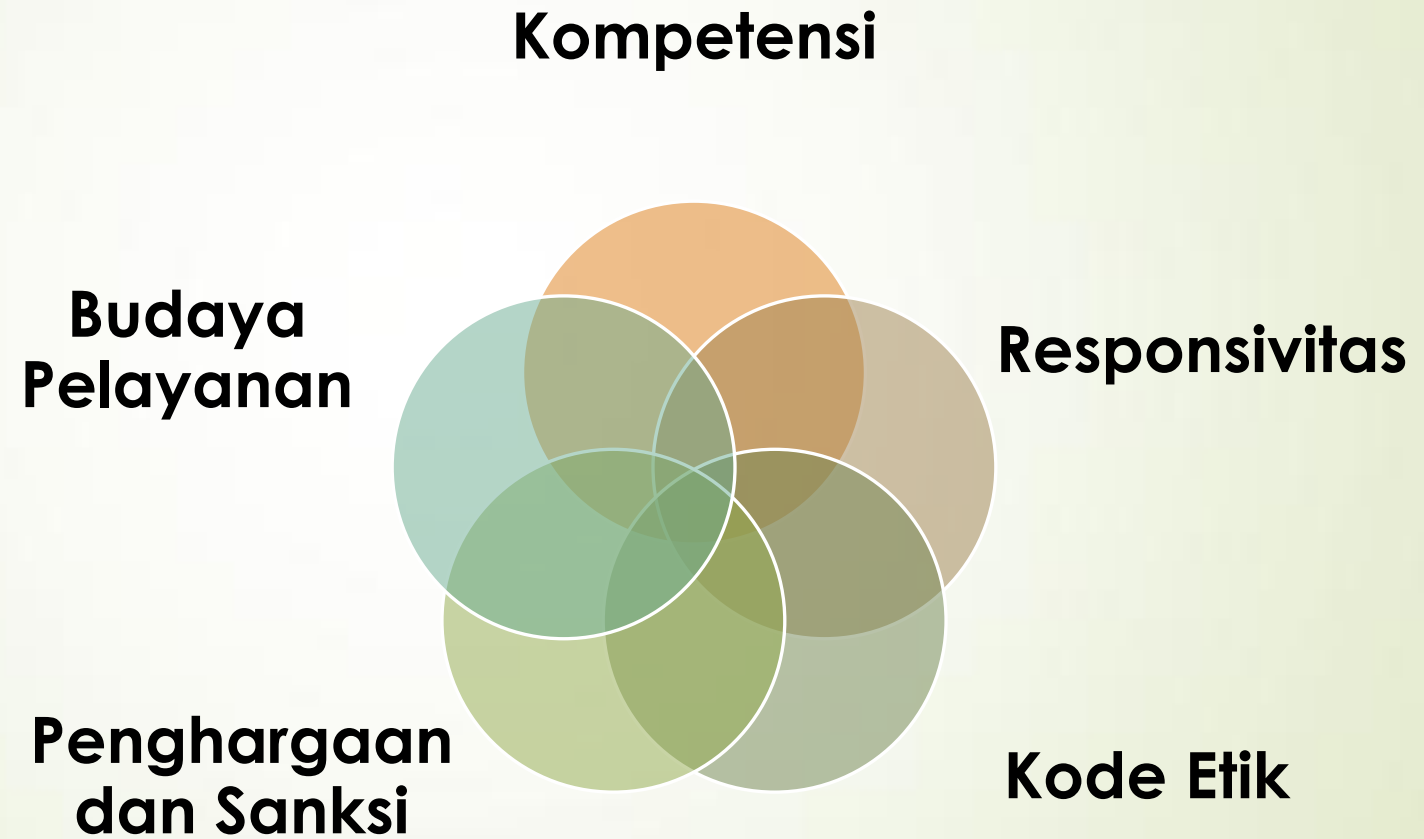


Profesionalisme SDM



Profesionalisme SDM (18%)

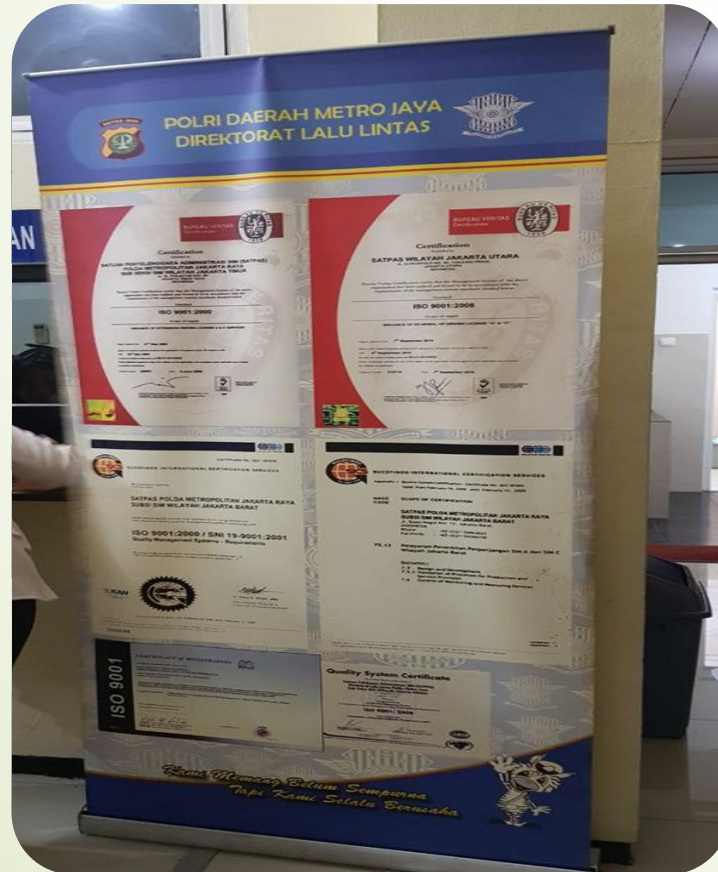


PROFESIONALISME SDM

1

KOMPETENSI SDM - Latar belakang pendidikan, pengalaman, keterampilan/keahlian, dan pengetahuan yang dimiliki pelaksana layanan sesuai dengan jenis pelayanan

Certificates



Hal-hal yang perlu diperhatikan:

Ketersediaan Pelaksana layanan dengan kompetensi sesuai dengan kebutuhan jenis layanan

Bukti Dukung

- 1. SK penetapan nomenklatur SDM Unit Pelayanan**
- 2. Standar Pelayanan**
- 3. Daftar Pegawai**
- 4. Sertifikat Kompetensi**

PROFESIONALISME SDM

2

Responsif Waktu - Penyesuaian waktu pelayanan yang memberikan keleluasaan bagi pengguna layanan

Kesigapan Petugas – Kecepatan dalam memberikan respon pelayanan secara cepat dan benar ketika berhadapan dengan pengguna layanan



Jam Kerja Layanan

Hal-hal yang perlu diperhatikan:

Jam kerja layanan, layanan tanpa jeda istirahat, kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan

Bukti Dukung

1. SK penetapan jam layanan
2. Survey pengguna layanan.
3. Hasil observasi

PROFESIONALISME SDM

3

Aturan Perilaku dan Kode Etik

Pedoman sikap, perilaku, perbuatan, tulisan dan ucapan pegawai , serta hak dan kewajiban pelaksana layanan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada pengguna layanan

Kode Etik dan
Kode Perilaku Pegawai



Bukti Dukung:

SK penetapan Aturan Perilaku dan Kode Etik



Larangan KKN

PROFESIONALISME SDM

4

Penghargaan dan Sanksi

Penghargaan – Media apresiasi terhadap prestasi luar biasa bagi pelaksana layanan yang telah menjalankan kewajibannya secara konsisten



Penghargaan



Sanksi - Media pembinaan terhadap bentuk pelanggaran pelaksana layanan sebagai kendali penegakan disiplin berupa teguran s.d. pemecatan terhadap kekurangan pelaksana dalam menjalankan tugas dan kewajibannya



Bukti Dukung

1. SK penetapan penghargaan
2. SK penetapan sanksi

PROFESIONALISME SDM

5

Budaya Pelayanan – Ekspresi, komitmen dan perilaku dalam menghadapi pengguna layanan, baik berupa tindakan langsung maupun atribut



Budaya Layanan

Bukti Dukung:

Hasil Observasi: Foto, Dokumen



Penerapan 5S