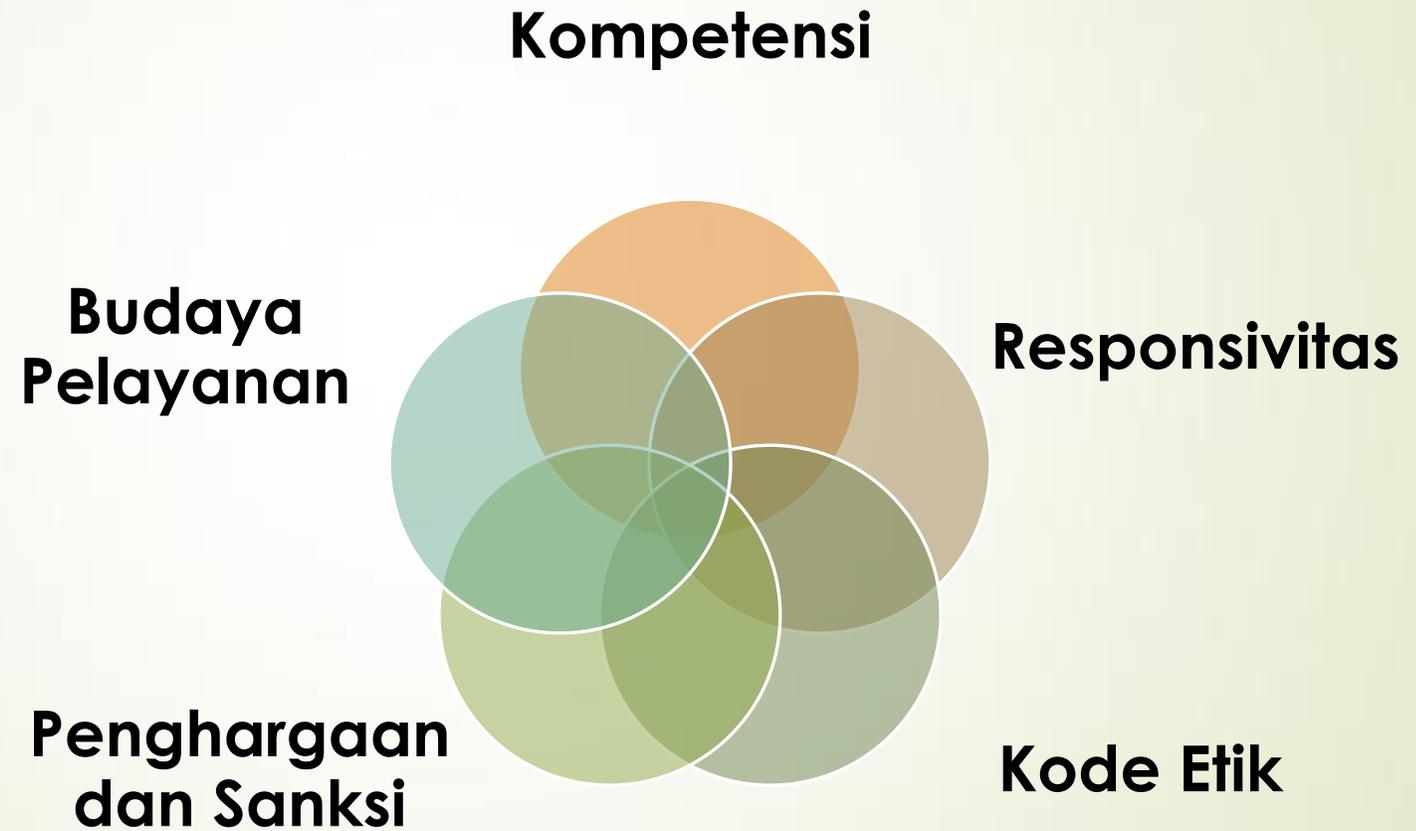


# Profesionalisme SDM



# Profesionalisme SDM (18%)

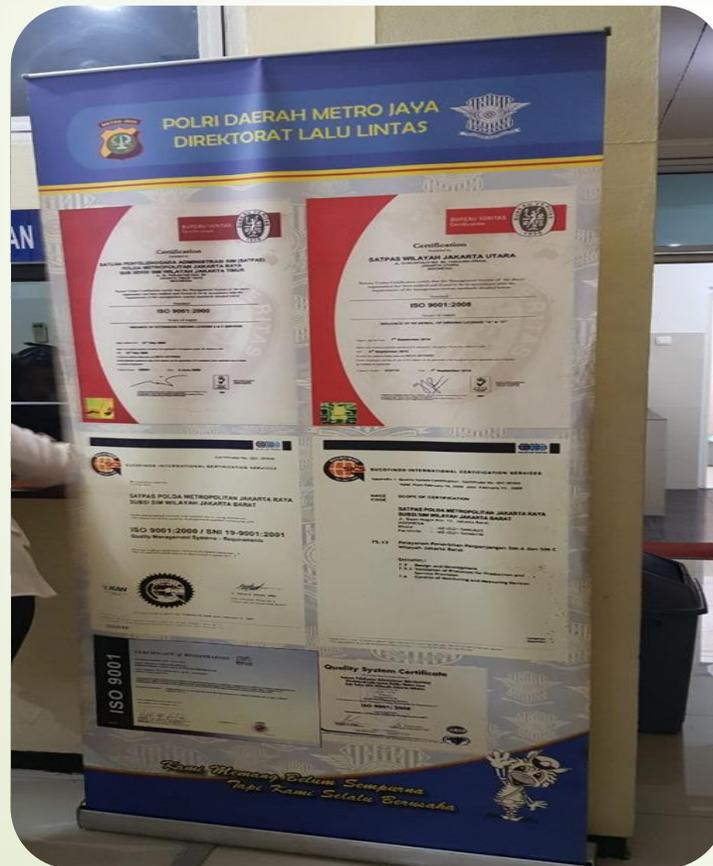


# PROFESIONALISME SDM

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. Sertiifikat 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