

# **PELAYANAN PRIMA**

**Disampaikan dalam Workshop Pelayanan Prima  
Karyawan FBS UNY**

**Oleh**

**Sutrisna Wibawa**

**FBS Universitas Negeri Yogyakarta**

# CONTOH PELAYANAN DI SUATU BANK

- Satpam membukakan pintu, menyapa, menanyakan keperluan, mengantarkan ke tempat yang dituju;
- Pelayanan pelanggan/nasabah dengan kartu nomor urut;
- Disediakan tempat duduk yang memadai, air minum, TV;
- Teller menyapa pelanggan:
  - “Selamat Pagi bu, apa yang bisa kami bantu bu?”  
(*dengan tersenyum*)
  - “Ada yang perlu kami bantu lagi bu?” (*setelah selesai transaksi*)
  - “Terima kasih, selamat jalan”

# PERUBAHAN PARADIGMA

---

- Pergeseran paradigma pembangunan global
- Pengaruh sektor swasta
- Pengaruh iklim demokratis dan era transparansi
- Tingkat ekspektasi (harapan) masyarakat yang makin meningkat



# KENDALA :

- ❑ BUDAYA KERJA : ETOS KERJA RENDAH
- ❑ KUALITAS SDM BELUM MEMADAI
- ❑ SERVICE AWARENESS (KESADARAN MELAYANI) MASIH RENDAH
- ❑ SISTEM REWARD UNTUK PETUGAS PELAYANAN PUBLIK MASIH KURANG

# PERUBAHAN PARADIGMA PELAYANAN

<b>INDIKATOR</b>	<b>YANG SERING DIJUMPAI</b>	<b>PELAYANAN MODERN</b>
Proses	Berbelit-belit	Sederhana, cepat mudah
SOP	Tidak Ada	Ada
Sifat Informasi pelayanan	Tertutup	Terbuka
Respon terhadap konsumen	Lambat, diskriminatif	Cepat, adil
Teknis pelayanan	Tidak efisien /bertele-tele	Efisien
Waktu	Tidak memiliki ketepatan waktu pelayanan	Ketepatan waktu pelayanan
Biaya	Tidak Ekonomis	Ekonomis
Sarana penunjang	Tidak memadai	Memadai

# PENGERTIAN PELAYANAN

- **Pelayanan:**
  - suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain;
  - proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu;
- **Prima:** terbaik, bermutu, bermanfaat, sesuai harapan;

# PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)

- Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan;
- Pelayanan terbaik yang dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas, yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.

# STANDAR PELAYANAN

- Tolok ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan/ dijanjikan kepada pelanggan/orang lain/ masyarakat.
- Contoh:
  - Surat Izin Cuti Kuliah selesai diproses dalam waktu 2 hari;
  - Legalisasi Sertifikat Pendidik seselai dalam waktu 1 jam;



# PRINSIP PELAYANAN PRIMA

- **FOKUS PADA PELANGGAN**
- **PELAYANAN NURANI**
- **PERBAIKAN BERKELANJUTAN**
- **PEMBERDAYAAN PELANGGAN**

# SIAPAKAH CUSTOMER (PELANGGAN) KITA?

- **ORANG YANG KITA LAYANI**
- **INTERNAL**
  - **Atasan**
  - **Sejawat**
  - **Bawahan**
  - **Mahasiswa**
- **EKSTERNAL**
  - **Masyarakat Pengguna Layanan Pendidikan**
  - **Masyarakat Umum**

# KEINGINAN/HARAPAN PELANGGAN

- Dilayani dengan cepat, tepat, akurat, murah/mudah, dan ramah
- Diberlakukan dengan sungguh2, penuh hormat, dan adil
- Tindak lanjut sesegera mungkin
- Didengarkan

# FAKTOR UTAMA PENENTU KEPUASAN PELAYANAN

1. KEPRIBADIAN PETUGAS PELAYANAN
2. PENAMPILAN PETUGAS PELAYANAN
3. PERILAKU/SIKAP MELAYANI
4. KOMUNIKASI EFEKTIF

# PERILAKU/SIKAP PETUGAS DALAM PELAYANAN PRIMA

- Ramah : smile, keep eye contact
- Sopan dan penuh hormat didukung dengan body language yang sama
- Yakin akan kemampuan untuk memberikan pelayanan, tenang dan penuh percaya diri
- Bersih dan Rapi dalam berpakaian dan dalam menyelesaikan pekerjaan
- Ceria: selalu bersikap ceria agar orang yang dilayani senang/gembira

# APA YANG HARUS DILAKUKAN UNTUK CUSTOMER ?

- SIKAP
  - BODY LANGUAGE
- KOMUNIKASI
  - VERBAL → PILIHAN KATA
  - NON VERBAL
- ETIKA
  - NORMA YANG TERJADI/  
ATURAN YANG BERLAKU UMUM

# YANG DIBUTUHKAN DALAM PEKERJAAN

- KEAHLIAN

- Pengetahuan + nalar (kemampuan dalam asosiasi) + berlatih = keahlian

- KETRAMPILAN

- Komunikasi (baik verbal & non verbal) → *human relation*

- PROFESIONALISME

- Tahu apa yang harus dilakukan dan yang sebaiknya dilakukan

# SIKAP PROFESIONAL

- **KERJA ADALAH KERJA**
- **SERVICE**
  - Saya melayani orang lain
- **DEDIKASI**
  - Mencintai profesi
- **LOYALITAS**
  - Setia pada profesi dan siap menanggung resiko
- **PRODUKTIVITAS**
  - Semakin hari semakin bagus / meningkat



# 8 ETOS KERJA PROFESIONAL

- KERJA ADALAH
  - RAHMAD → kerja dengan syukur
  - AMANAH → penuh integritas
  - PANGGILAN → tuntas dan tanggung jawab
  - AKTUALISASI DIRI → penuh semangat
  - IBADAH → penuh pengabdian
  - UNGKAPAN RASA SENI → kreatif dan tekun
  - KEHORMATAN → menjaga harga diri dan jujur
  - PELAYANAN → penuh kerendahan diri

# 7 TIPS PELAYANAN PRIMA

- 1. S**enyum adalah simbol universal dari keramahtamahan.
- 2. K**ontak mata akan memperlihatkan ketulusan dan ketertarikan kita kepada pelanggan.
- 3. B**erinteraksi dengan keramahtamahan akan membantu mengembangkan repeat business.
- 4. P**erlakukan setiap pelanggan sebagai tamu yang diundang ke rumah, sehingga pelanggan akan merasakan suatu nilai dari setiap rupiah yang dikeluarkannya.

# LANJUTAN 7 TIPS PELAYANAN PRIMA

- 5. Kata magis yang kita berikan akan mendorong pelanggan untuk kembali dan menyampaikan kepada orang-orang terdekat tentang keramah tamahan perusahaan.**
- 6. Kepedulian kepada pelanggan akan menimbulkan suasana yang hangat dan nyaman.**
- 7. Mempertahankan sikap ini merupakan asset untuk mengembangkan sikap profesional.**

Terima Kasih

