

# PELAYANAN PRIMA

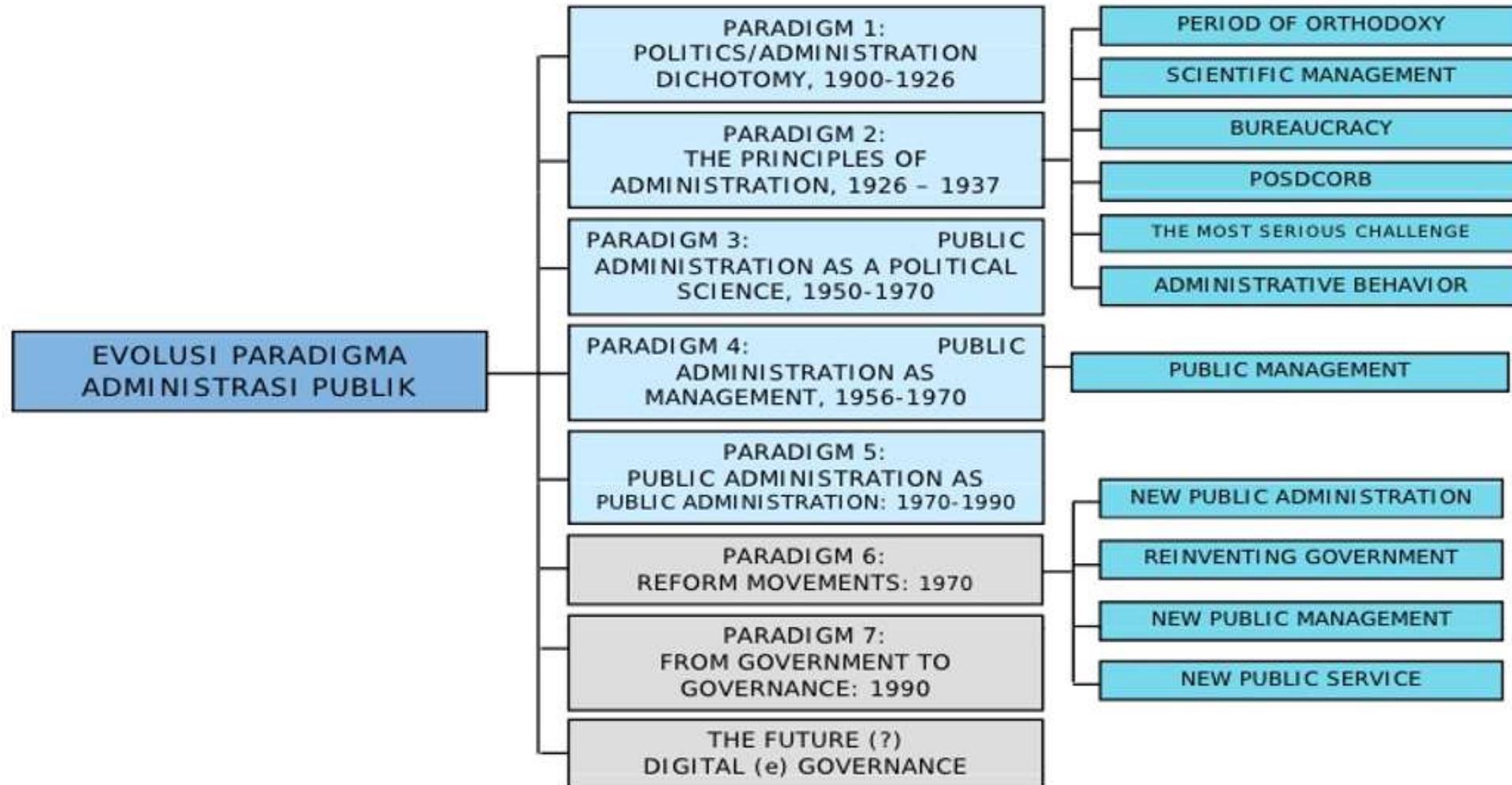
Materi penyuluhan bagi  
Pegawai kantor Desa Loa  
Lepu Kecamatan  
Tenggarong Seberang,  
Kutai Kertanegara

DINI ZULFIANI, S.SOS, M.SI





# ADMINISTRASI PUBLIK: DISIPLIN ILMU YANG BERKEMBANG



# PERMASALAHAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA

Tidak ada informasi Standar Pelayanan yang terpublikasi secara luas, jelas, dan mudah diakses sehingga menyebabkan:



Persepsi Ada  
**Biaya** = Pungutan  
Liar



Masyarakat tidak tahu  
**Mekanisme dan  
Prosedur** yang harus  
dilakukan



Masyarakat tidak  
tahu **Persyaratan**  
yang diperlukan



Tidak ada  
kepastian **Waktu  
Pelayanan** yang  
diberikan





# SERVICE is...

- **S**elf awareness
- **E**nthusiasm
- **R**eform
- **V**alue
- **I**mpressive
- **C**are
- **E**valuation



"You moved!"

## **SELF AWARENESS**

Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar



## **ENTHUSIASM**



Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah

## **REFORM**

Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu





## VALUE



Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah



## IMPRESSIVE

Menampilkan diri secara menarik, tetap tidak berlebihan



## CARE



Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal



## EVALUATION

Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan





# PUBLIC SERVICE



Pelayanan Publik (*Public Services*)<sup>20XX</sup> adalah:

*“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.*

**(Keputusan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
(MenPAN) Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003),**



**KALAU BISA  
DIPERMUDAH  
KENAPA  
DIPERSULIT?**

PELAYANAN  
PUBLIK

**KALAU BISA  
DIPERSULIT  
KENAPA  
DIPERMUDAH?**

REFORMASI  
PELAYANAN  
PUBLIK

PELAYANAN  
BENEFIT DI  
LAMA SAE  
JAMANNYA

DOKUMEN  
PENCURI



# Apa itu Pelayanan Prima? (Service Excellent)



Harapan para pengguna layanan



## Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan dengan kualitas melebihi harapan pengguna layanan



Memperoleh kejelasan informasi pelayanan



Rasa nyaman dan aman



Segera dapat dilayani



Dilayani oleh petugas yang profesional



Dilayani dengan adil



Dipahami keinginannya



Mudah menghubungi petugas

# Dua Dimensi dari Service



## Service

### Dimensi prosedural

Berisi sistem dan prosedur yang ditetapkan untuk memberikan produk dan/ atau service

### Dimensi Personal

Bagaimana service provider menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan verbal mereka, membangun berinteraksi dengan pelanggan

# Pelayanan prima

Pelayanan yang memuaskan pelanggan



### **Penampilan fisik yang prima:**

tata rambut, pakaian seragam,  
make up, kuku, sepatu, postur tubuh, berat badan  
kebersihan diri, kerapian, cara senyum,  
cara berjalan, cara bertutur kata,  
penggunaan dan kepekaan thd  
bahasa tubuh

### **Delivery of services yang prima:**

Kerelaan untuk melayani, kepedulian,  
Kecepatan memberi respons dalam pelayanan,  
Kesediaan untuk membantu klien,  
Percaya diri, dan kesabaran  
Profesional dalam menyampaikan  
Pelayanan  
Ketaatan pada prosedur

### **Kompetensi yang prima:**

Pemahaman terhadap tugas dan pekerjaan  
Pemahaman dan keterampilan dalam  
menjalankan asuhan/tindakan klinik

### **Disiplin:**

Ketepatan dan kecepatan memberi  
respons thd instruksi dan petunjuk  
Respek dan kourtesi thd rekan kerja  
Kemampuan bekerja harmonis  
dengan rekan kerja



**Produktivitas dan  
Hasil kerja yang  
prima**

# DIMENSI MUTU PELAYANAN

1. **TANGIBLE (Yang Teramati)**  
Penampilan karyawan, peralatan, fasilitas fisik dan peralatan komunikasi khususnya.
2. **REALIBILITY (Keandalan)**  
Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan atau dijanjikan.
3. **RESPONSIVENESS (Ketanggapan)**  
Kemampuan untuk membantu pelanggan dengan pelayanan yang secepatnya.
4. **COMPETENCE (Kemampuan)**  
Memiliki semua kemampuan (Pengetahuan, Keterampilan dan sikap) yang diperlukan untuk memberikan pelayanan secara efektif.
5. **COURTESY (Sopan Santun)**  
Sopan Santun, sikap hormat, bijaksana dan keramahan dari para petugas yang melayani.



# DIMENSI MUTU PELAYANAN (lanjutan)

6. **Credibility** (Derajat Kepercayaan dan Kejujuran)  
Derajat kepercayaan dan kejujuran yang tak diragukan dari para petugas yang memberikan pelayanan.
7. **Security** (Rasa Aman)  
Bebas dari keraguan dan resiko keamanan serta kerugian material maupun immaterial.
8. **Accessibility** (Kemudahan untuk dihubungi)  
Kemudahan untuk dihubungi oleh pelanggan baik dalam menghadapi masalah ataupun keperluan lain.
9. **Communication** (Komunikasi)  
Selalu menginformasikan hal-hal yang diperlukan oleh pelanggan pada waktunya dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh mereka.
10. **Understanding** (Pengertian)  
Usaha untuk mengerti secara baik kebutuhan dan harapan pelanggan, betapapun sukarnya.



# Apa yang harus anda pahami?



**Customer  
Service  
Person**

**Memahami Organisasi  
Anda**

**Memahami  
Produk/Service Anda**

**Memahami Customer  
Anda**





# Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

## Mengenali Pengguna Layanan

Pengguna layanan dapat diklasifikasikan dalam perilaku yang ditunjukkan ketika berhadapan dengan petugas pelayanan



### **Pengguna layanan yang mudah ditangani**

Pengguna layanan seperti ini umumnya memiliki sikap yang menghormati petugas pelayanan, menjalankan tatakrama kesopanan berkomunikasi, menyampaikan keinginan dengan baik, tenang, dan memahami/mengerti/memaklumi.

### **Pengguna layanan yang sulit ditangani**

Pengguna layanan seperti ini umumnya memiliki sikap yang perlu ditangani dengan hati-hati, kesabaran, ketenangan, tetapi tetap dengan ketegasan

# Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

## Mengenali Pengguna Layanan

Pengguna layanan dapat diklasifikasikan dalam perilaku yang ditunjukkan ketika berhadapan dengan petugas pelayanan



### Pengguna layanan yang sulit ditangani



**Tidak mau mengantri**



**Cerewet – terus mengeluh**



**Pemarah**



**Penuntut**



**Serba tahu**



**Pesimis**



**Pemalu**



**Saya bos**



# Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

**Tetapkan standar perilaku pelayanan prima**



## Penampilan

- 1) Mencerminkan profesionalisme bidang tugasnya;
- 2) Memasang kartu identitas yang jelas;
- 3) Selalu bersih, rapi dan sehat;
- 4) Tidak berbau rokok, bau badan, atau bau lainnya yang menyengat (menggunakan parfum yang berlebihan);
- 5) Tidak menunjukkan tato, atau penampilan lain yang membuat pengguna layanan terganggu;
- 6) Tidak menunjukkan bahasa tubuh yang tidak sopan



## Komunikasi

- 1) **Komunikasi langsung**
- 2) **Komunikasi telepon**
- 3) **Komunikasi surat**
- 4) **Komunikasi e-mail**
- 5) **Komunikasi dengan aplikasi pesan lainnya**



# Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

**Tetapkan standar perilaku pelayanan prima**



**Melayani pengguna layanan yang sulit ditangani**

1. Selalu tersenyum
2. Membuat kontak mata yang memberikan penyambutan baik, ramah, dan penuh perhatian, dan tidak memandangi rendah/sinis;
3. Menyapa selamat datang dan selamat pagi/siang/sore;
4. Tetap tenang, tidak boleh terbawa emosi, setiap kemarahan/kekesalan pengguna layanan jangan dimasukkan ke dalam hati;
5. Memperkenalkan diri;
6. Mempersilakan duduk;
7. Meminta maaf jika pengguna layanan harus menunggu lama;
8. Duduk dengan sopan, badan tegak, lurus menghadap ke pengguna layanan;
9. Menanyakan apa yang dapat dibantu;
10. Fokus, tidak boleh sambil memegang HP, menelpon, merokok, makan-minum, mengobrol dengan rekan sekerja, dan tindakan lain yang mengganggu;
11. Mendengar dengan baik dan sabar, bertanya dengan sopan, dan berempati;
12. Tidak boleh mendebat, berargumentasi, tetap kendalikan diri, dan memberikan penjelasan dengan halus, dan tenang;
13. Memperlihatkan bahwa kita sangat memperhatikan yang bersangkutan;
14. Jangan menyalahkan;
15. Tawarkan solusi, tetapi jangan membuat janji yang tidak dapat dipenuhi;
16. Meminta izin, jika harus diambil memasukkan data ke komputer;
17. Meminta izin, jika harus meninggalkan pengguna layanan untuk sesuatu hal;
18. Jika diperlukan, memberikan bantuan lebih personal (misalnya meminta nomor telepon untuk menghubungi secara langsung jika layanan sudah selesai, atau hal lain);
19. Menanyakan apakah ada hal lain yang dapat dibantu;
20. Mengucapkan terima kasih, dan salam.

# Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

Tempatkan petugas yang memenuhi kompetensi



1. Kesabaran
2. Keramahan
3. Mampu berkomunikasi dengan jelas
4. Mampu menggunakan bahasa yang positif
5. Menguasai substansi pelayanan
6. Mampu menggunakan waktu dengan baik
7. Mampu memahami pengguna layanan
8. Mampu tetap fokus
9. Mampu menangani perubahan-perubahan mendadak
10. Mampu membujuk/bernegosiasi
11. Memiliki kepekaan
12. Mampu belajar dari pengalaman
13. Mampu menutup pembicaraan dengan baik

A vibrant, colorful graphic featuring a central white cloud with the text "Thank you!" written in a black, cursive font. The cloud is surrounded by a dense, multi-colored arrangement of teardrop-shaped elements in shades of blue, green, purple, orange, and red, all set against a white background with faint, light gray teardrop shapes scattered around.

*Thank you!*