PELATIHAN KESEKRETARIATAN DI LINGKUNGAN UNIKOM

Oleh:

Dr. Rismawaty, M.Si

Kamis, 13 April 2017

SERVICE EXCELLENCE

(PELAYANAN PRIMA)





???

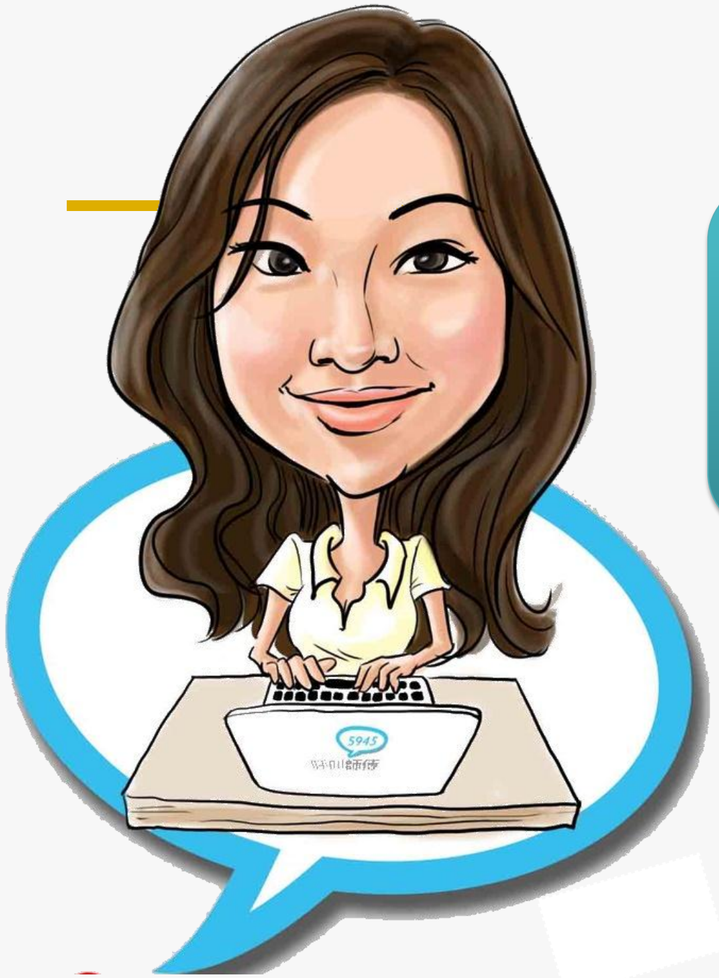
PENGERTIAN SERVICE (PELAYANAN)

Pihak yang melakukan pelayanan/ melayani disebut PELAYAN

- **PELAYANAN adalah upaya melayani kebutuhan orang lain**
- **MELAYANI adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang**

(Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995)

Service adalah Intangible



Service adalah intangible

- Intangible merupakan sisi manusia dari organisasi
- Intangible mencakup aspek emosi, perilaku, pemahaman, perasaan, dan persepsi manusia

PENGERTIAN SERVICE EXCELLENCE

Pelayanan prima adalah terjemahan dari "*Excellent Service*", yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut *Service*. Beberapa pakar tentang **Pelayanan Prima** mengolah kata *service* yang lebih bermakna.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu

Pelayanan Dan Kualitas



Konsep & Lingkup Service Excellence

Kunci untuk mencapai service excellence pada sebuah institusi adalah pertama, adanya komitmen kualitas layanan pada semua lini (*top-down and bottom up*), kedua, adanya keterlibatan semua pihak dalam proses melayani, ketiga, adanya keseimbangan dalam memberikan layanan, adanya konsistensi atau pemeliharaan atas hasil layanan baik yang telah dicapai.



KONSEP & PARADIGMA SERVICE EXCELLENCE

Service Excellence merupakan salah satu bentuk penerapan dari konsep *Total Quality Management & Continuos Quality Improvement (W. Edwards Deming)*

> KONSEP

Makin lama makin baik *(better),* makin lama makin cepat *(faster),* makin lama makin diperbaharui *(newer),* makin lama makin murah *(cheaper),* dan makin lama makin sederhana *(more simple)* sebagai suatu cycle process yang tidak berhenti

> PARADIGMA

LIMA ELEMEN QUALITY SERVICE

RELIABILITY

ASSURANCE

TANGIBLE

EMPATHY

RESPONSIVENESS



APA YANG HARUS ANDA PAHAMI?

1. Memahami tempat bekerja Anda



2. Memahami produk / service Anda

3. Memahami tamu / Mahasiswa Anda

Pribadi Prima yang HARUS Anda miliki





1. Tampil ramah
2. Tampil sopan dan penuh hormat
3. Tampil yakin
4. Tampil rapi
5. Tampil ceria
6. Tampil senang memaafkan
7. Tenang bergaul
8. Senang belajar dari orang lain
9. Senang pada kewajaran, dan
10. Senang menyenangkan orang lain

KENALI TAMU / MAHASISWA ANDA

4 TIPE PERILAKU

- DOMINANCE
- STEADINESS
- INFLUENCING
- COMPLIANCE



Ciri-ciri Empat Tipe Behaviour (1)

DOMINANCE

- ✓Kelihatan sangat sibuk
- ✓Memberikan kesan tidak mau mendengarkan
- ✓Menampilkan sikap serius
- ✓Berpendapat dengan tegas

INFLUENCING

- ✓Kelihatan sangat aktif
- ✓Senang berbicara/ngobrol
- ✓Senang membangun relasi secara informal
- ✓Mengekspresikan pendapat emosional (perasaan)

GOOD SERVICE

Good service adalah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan tamu / mahasiswa



Yang diharapkan



Yang didapatkan

BAD SERVICE

Bad service adalah memberikan pelayanan kurang atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan tamu / mahasiswa



Yang diharapkan



Yang didapatkan

EXCELLENT SERVICE

Excellent service adalah memberikan pelayanan lebih dari apa yang diharapkan tamu / mahasiswa



Yang diharapkan



Yang didapatkan

MENGHANDLE KOMPLAIN (1)



- Dengerkan dengan baik komplain yang disampaikan dan pahami maksudnya
- Berilah empaty, rasakan seolah-olah anda berada di posisi customer
- Meminta maaf atas kesalahan dan ketidaknyamanan customer
- Ucapkan terimakasih kepada customer atas komplain yang disampaikan

MENGHANDLE KOMPLAIN (2)



- Berilah solusi atas keluhan customer, jika anda tidak bisa atau tidak berwenang menjawabnya maka sampaikan ke atasan anda.
- Jika anda tidak bisa menjawab keluhan saat itu juga maka catatlah nama, no telp dan e mail untuk mengontak customer untuk meberikan problem solvingnya.
- Follow up sampai customer puas.

Ingat: Komplain jangan diambil hati!!

S T A R S

S: Sapa setiap tamu yang datang dengan ramah

T: Tanyakan keperluannya

A: Atasi permasalahannya

R: Respect

S: Sampaikan terimakasih




SENYUM



”Wajah merupakan cermin yang tepat bagi perasaan hati seseorang. Wajah yang ceria, penuh senyuman alami, dan senyum tulus adalah sebaik-baik sarana memperoleh teman dan kerja sama dengan pihak lain”



“Senyum adalah salah satu cara manusia untuk berkomunikasi tanpa harus mengucapkan kata kata.Senyum pada hakekatnya adalah salah satu anugerah indah yang tuhan berikan”

MANFAAT SENYUMAN (1)

Dari Sisi KESEHATAN

1. Sama dengan olahraga
2. Mengurangi infeksi paru-paru
3. Mengurangi sakit jantung
4. Meningkatkan semangat dan kesehatan
5. Mengurangi dua hormon dalam tubuh yaitu eniferin dan kortisol
6. Mempercepat proses penyembuhan penyakit
7. Mengurangi rasa nyeri atau sakit
8. Obat awet muda

MANFAAT SENYUMAN (2)

Dari Sisi PSIKOLOGI

1. Mengurangi Stress
2. Meningkatkan kekebalan secara psikologis
3. Menjadi lebih rileks
4. Memberi kesan berseri dan optimis

MANFAAT SENYUMAN (3)

Dari Sisi AGAMA

1. Merupakan sedekah
2. Obat rohani
3. Tanda kemurahan hati

MANFAAT SENYUMAN (4)



Dari Sisi **PENAMPILAN**

1. Menambah daya tarik
2. Memperbaiki penampilan
3. Menunjukkan kebahagiaan
4. Lebih disegani

MAKNA SENYUMAN

1. Membuat seseorang tampak lebih menarik
2. Perasaan lebih baik & menularkan energi positif
3. menghilangkan beberapa masalah kesehatan
4. Senyum membuat awet muda

JADILAH PRIBADI SENYUM



"Berpikir positif, ramah, bersemangat dahsyat untuk selalu membelajarkan diri,

tidak "telmi, kuper"



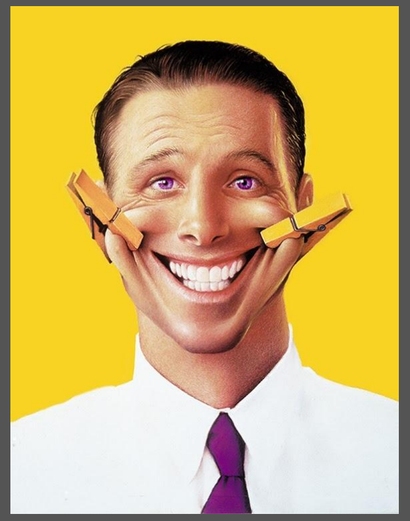
Itulah senyum...
Ia sederhana, tapi dahsyat luar biasa.
Ia kecil, tapi bermakna raksasa.
Ia mudah, tapi sangat berharga.
Karenanya,....
Tersenyum lah saudara
Nikmati keajaiban-keajaiban dalam hidup anda.
Dan...
Bagikanlah keajaiban bagi hidup sesama kita.

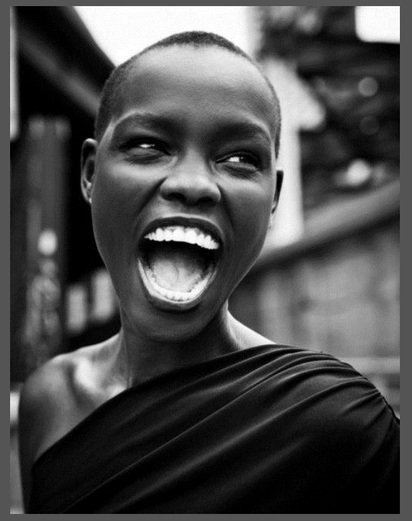






SENYUM YANG MANAKAH ANDA?



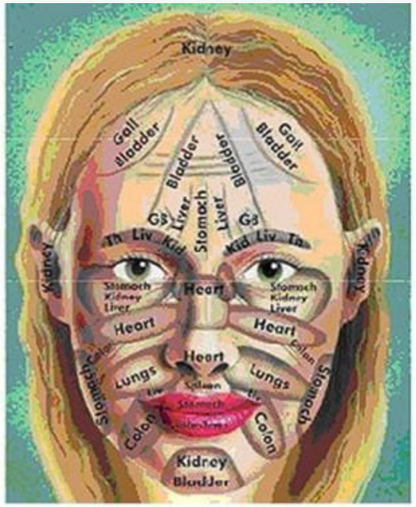


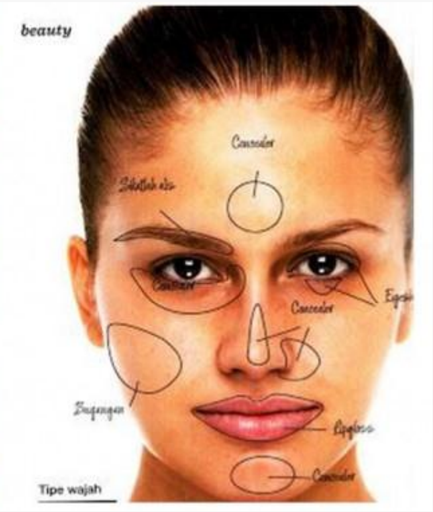



SENI MEMBACA ORANG



Seni Membaca Orang





1. KESAN PERTAMA : Membaca Penampilan Fisik & Bahasa Tubuh

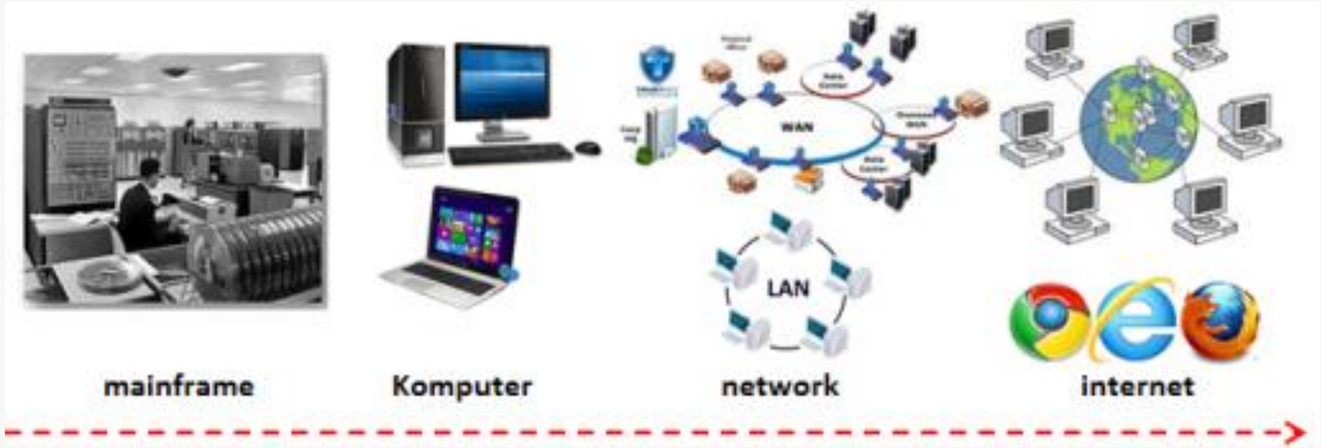
2. MEMBACA SITUASI : Menempatkan Orang Pada Konteksnya

3. Belajar untuk mendengar lebih dari sekedar kata-kata

KEARSIPAN BERBASIS IT






WAN
LAN
mainframe
Komputer
network
internet

Database adalah suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan aktivitas untuk memperoleh informasi. Sebagai contoh basis data kearsipan mengandung tabel-tabel yang berhubungan dengan data deskripsi arsip, data organisasi pencipta arsip, data klasifikasi arsip, data depo penyimpanan, dan data retensi arsip.



Terimakasih ☺