

No : 5913/FAX/PJU/III/2023  
Hal : Permohonan Narasumber

Kepada Yth:

**Kepala Program Studi Pembangunan Sosial STPMD “APMD’ Yogyakarta Di  
Tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan akan kami selenggarakan Pelatihan “**Services Excellent for Manager**” yang diikuti oleh peserta dari Bank Papua maka dengan ini kami memohon Bapak/ Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada Ibu Ratna Sesotya Wedadjati, S.Psi., Msi.Psi. guna menjadi narasumber pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Maret 2023

Tempat : Horison Sentani Hotel

Alamat : Jl. Raya Kemiri No.79a, Hinekombe, Kec. Sentani, Kabupaten Jayapura, Papua 99359

Demikian surat permohonan permintaan narasumber ini kami buat, atas perhatian serta bantuan Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



**Sumijan. S.Kom. MM**  
Direktur PT. Patrari Jaya Utama



SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
**PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL**

STATUS TERAKREDITASI B (SK BAN-PT No. 5009/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/IX/2020)

JL. TIMOHO NO 317 TELP (0274) 561971 FAX (0274) 515989

YOGYAKARTA 55225 email : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : 032/PS/S1/2023

Ketua Program Studi Pembangunan Sosial, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada :

Nama : Ratna Sesotya Wedadjati, S.Psi., M.Si.Psi.  
NIY : 170 230 209  
NIDN : 0522804201  
Unit Kerja : Dosen Prodi Ilmu Sosiatri

Untuk menjadi Narasumber dalam Pelatihan "Services Excellent for Manager" yang diselenggarakan oleh Patrarijaya Consultant Yogyakarta yang diikuti peserta dari Bank Papua. Kegiatan diselenggarakan pada :

Hati, tanggal : Jumat, 17 Maret 2023  
Tempat : Horison Sentani Hotel  
Alamat : Jalan Raya Kemiri No 79a, Kecamatan Sentani,  
Kabupaten Jayapura Papua 99359

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dan memberi laporan setelah melaksanakan tugas.

Yogyakarta, 15 Maret 2023

Ketua Program Studi



Dra. MC Candra Rusmala Dibyorini, M.Si  
NIY 170 230 173



## SERVICE EXCELLENCE

## EXcellent Servicer

### Karakteristik

- Melayani adalah “way of life”
- Melayani adalah nafas keseharian
- Melayani membentuk kepribadian yang mengesankan
- Melayani alat utama membangun hubungan



## Mengapa Pelayanan Prima Penting ?



- Pemahaman dan tuntutan konsumen terhadap mutu pelayanan semakin meningkat
- Harapan karyawan terhadap kehidupan kerja yang memuaskan semakin meningkat
- Nilai ekonomis di balik pelayanan bermutu
- Nilai psikologis di balik pelayanan bermutu
- Persaingan sengit (kalau tidak di masa sekarang, di masa depan)

## BECAUSE OF CUSTOMER

- Karena pelanggan mempunyai kebutuhan, maka kami mempunyai pekerjaan
- Karena pelanggan mempunyai pilihan, maka kami harus menjadi yang terbaik
- Karena pelanggan mempunyai sensibilitas, maka kami harus penuh perhatian dan kesungguhan
- Karena pelanggan mempunyai keterbatasan waktu, maka kami harus bertindak cepat
- Karena pelanggan mempunyai harapan yang tinggi, maka kami harus berjuang untuk memenuhinya
- Karena pelanggan mempunyai pengaruh, maka kami dapat berharap memperoleh banyak konsumen

## AKIBAT PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELANGGAN EKSTERNAL

- Merasa puas
- Akan datang lagi/terus berlangganan
- Berpromosi kepada orang lain (menjadi “agen pemasaran” gratis)
- Memberi masukan ke perusahaan (menjadi “staf litbang” gratis)



## AKIBAT PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELANGGAN INTERNAL

- Meningkatkan kepuasan kerja
- Meningkatkan semangat kerja
- Meningkatkan keefektifan/pro-duktivitas kerja (individu, kelompok, maupun secara keseluruhan organisasi)



## AKIBAT PELAYANAN PRIMA TERHADAP INDIVIDU PELAKUNYA



- Meningkatkan kepuasan spiritual/ kebermaknaan kerja karena merasa telah melaksanakan ibadah secara berkesungguhan dan bermutu
- Meningkatkan kemampuan dan keberhasilan sebagai profesional
- Mendapatkan kebahagiaan kerja
- Meningkatkan *Self-Esteem*

## ServQual Dimensions

- **Tangibles:** fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan yang mengesankan pelanggan
- **Reliability:** kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat
- **Responsiveness:** kesediaan dan ketanggapan untuk menolong, mempermudah, dan memberi solusi atas kesulitan pelanggan
- **Assurance:** kompetensi, kesopanan, dan integritas yang ditunjukkan karyawan sehingga menimbulkan rasa aman dan percaya pada pelanggan
- **Empathy:** menunjukkan pengertian akan perasaan dan harapan pelanggan dan melayani dengan ramah serta memberi perhatian secara pribadi

## Melayani dengan Hati

- Bersihkan niat**
- Menebar senyum**
- Permudah urusan orang lain**
- Memberi sebagai kepuasan**



## Empat Karakteristik Jasa

- **Intangibility**  
 'manage the evidence'  
 'tangibilize the intangible' (Levitt, 1980)  
 Place, atmosphere, people, equipment, physical facilities
- **Inseparability**  
 terjual ---> diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan  
 Jasa menjual **PROSES**  
 Peranan SDM sangat crucial

- **Perishability** (tidak tahan lama)
- **Variability**  
 Non-standardized out-put depend on Who? When? Where?  
 Tight Quality Control Through **S O P** (Standard Operating Procedure)

## POLA PIKIR

P  
E  
L  
A  
N  
G  
A  
N

YOU'RE OK

YOU'RE NOT OK

RENDAH DIRI	SALING MENGHARGAI
DINGIN	SOMBONG

I'M NOT OK

I'M OK

**SAYA**

## Apakah Anda Pernah Grogi



Fearful?

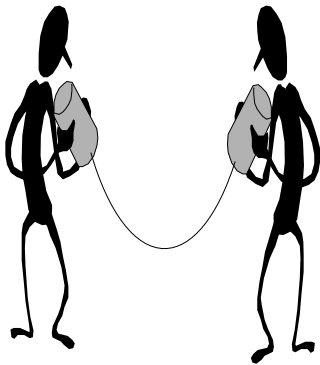


Confident!

## PENGERTIAN KOMUNIKASI

- BAHASA, ISTILAH KOMUNIKASI BERASAL DARI BAHASA LATIN "COMMUNICATIO" YANG ARTINYA SAMA MAKNA
- PROSES PENYAMPAIAN PESAN DARI SUMBER KEPADA PENERIMA

## PROSES KOMUNIKASI



- } KOMUNIKATOR : PENYAMPAI PESAN
- } PESAN : PERNYATAAN / INFORMASI / LAMBANG-LAMBANG
- } KOMUNIKAN : ORANG YANG MENERIMA PESAN
- } EFEK : DAMPAK YANG DITIMBULKAN

## KOMPONEN KOMUNIKASI

- } KOMUNIKATOR : INTELEKTUAL, KREDIBEL, KEPRIBADIAN, VOKAL, PENAMPILAN
- } KOMUNIKAN : SIAPA DIA ? PENDIDIKAN, STATUS SOSIAL, BUDAYA, PERILAKU / GAYA HIDUP , TARAF PERKEMBANGAN, GENDER (Audience, Behavior, Condition, Degree)
- } PESAN / IDE : INGAT 7 C
- } SALURAN / MEDIA : LISAN, TULISAN , MEDIA APA ? (audio visual, multi media)
- } FEEDBACK : EFEKTIVITAS, KESAMAAN PERSEPSI, PERMASALAHAN

## 7 C DALAM BERKOMUNIKASI

- CLEAR : JELAS
- COURTESY : SOPAN
- CONCISE : SINGKAT
- COMPLETE : LENGKAP
- CORRECT : TEPAT
- CHECK : TELITI
- Carefully: cukup hati-hati

## JENIS KOMUNIKASI

- } INTERPERSONAL COMMUNICATION
- } GROUP COMMUNICATION
- } MASS COMMUNICATION
- } INTRAPERSONAL COMMUNICATION

## GANGGUAN KOMUNIKASI

- } **GANGGUAN TEKNIS** : Terjadi karena alat yang digunakan ada gangguan . Misal : gangguan pada jaringan telpon, komputer, dll
- } **GANGGUAN SEMANTIK** : Terjadi karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Misal bahasa kurang dipahami, banyak istilah asing, dll
- } **GANGGUAN PSIKOLOGIS** :Terjadi karena persoalan individu atau suasana psikis , misal sedang sedih, sedang marah, dll.

## KOMUNIKASI PERSUASIF

- **FEAR APPEAL** : PENYUSUNAN PESAN DENGAN CARA MENIMBULKAN KETAKUTAN
- **EMOTIONAL APPEAL** : DENGAN CARA MENGGUGAH /MENYENTUH EMOSI
- **REWARD APPEAL** : DENGAN MENAWARKAN JANJI, HADIAH ATAU IMBALAN
- **MOTIVATION APPEAL** : DENGAN CARA MEMBANGKITKAN MOTIVASI INTERNAL
- **HUMORIOUS APPEAL** : DENGAN HUMOR AGAR TIDAK JENUH (DOSIS YANG TEPAT & JANGAN BERLEBIHAN)

## SYARAT KOMUNIKATOR YANG BAIK

- **MENGUASAI BAHAN**
- **PENAMPILAN** (body language, ekspresi, mimik, sikap, gerak anggota badan, dll.)
- **KARAKTER SUARA BAIK** : Tegas, teratur, ekspresi tepat, antusias, volume tepat, irama, diksi, intonasi tidak monoton,
- **BERTANYA SECARA SOPAN**
- **ADAPTASI & EMPATI DENGAN AUDIENCE**
- **MENJAGA KONTAK MATA**
- **TIDAK MEMBOSANKAN SIAP ALIHKAN TOPIK JIKA MEMBOSANKAN**
- **ADA JEDA**
- **Mengembangkan daya tarik diri (appeal),**

## (PESAN) & R E N U N G A N

Mulut kita 1, Telinga kita 2  
Sukses komunikasi bukanlah sukses dalam berbicara, Namun sukses dalam Mendengar

- **pretend** : Berpura-pura mendengar.
- **emphatic** : Mendengar (dg jiwa & raga) dan menghayati pikiran dan perasaan mitra bicara
- **selective** : Mendengar apa yang ingin didengar
- **attentive** : Mendengar dengan penuh perhatian
- **ignore** : Cuek, tidak mendengar

## Pertimbangkan daya tangkap Audience

- IQ
- Sina
- Persepsi
- Asumsi
- Proses penyampaian informasi (komunikasi)
- Kondisikan lingkungan komunikasi (environment)

## Hambatan Komunikasi Efektif 1

- Mental: -Perspektif  
-Mind sets  
-Harapan
- Emosi: -Perasaan  
-Pengalaman masa lalu  
-Values

## Hambatan Komunikasi Efektif 2

- Degrees of Respect
  - Titel
  - Jabatan
  - Kredibilitas
- Kondisi Lingkungan
  - Kebisingan
  - Interupsi
  - Privacy

## Hambatan Komunikasi Efektif 3

- Budaya
  - Bahasa
  - Kebiasaan/adat istiadat
- Body Language
  - Ekspresi wajah
  - Gestures
- Ekspresi Suara

## Fakta-fakta Menarik

Sebuah studi menunjukkan bahwa komunikasi verbal ditentukan:

- 55% ekspresi wajah dan gestures
- 38% intonasi verbal
- 7% dari 'actual words'

## Mengurangi Hambatan Komunikasi

1. Berfikir sebelum berbicara
2. Atur emosi anda
3. Bicaralah pada level yang sama dengan komunikan
4. Tahu kapan harus menyampaikan pesan
5. Undang *feedback*, jangan terlalu banyak bicara

## Aspek Non-verbal

- Ekspresi wajah
- Ekspresi tangan
- Sikap/bahasa Tubuh

## Keterampilan Mendengarkan

Komunikator yang baik adalah pendengar yang baik

Jika anda ingin didengarkan oleh orang lain, belajarlaha mendengarkan apa yang dikatakan orang lain

## Becoming a good listener 1

1. Berikan perhatian anda sepenuhnya
  - Jagalah kontak mata anda dengan baik
  - Fokuskan pada pembicaraan, bukan pada orangnya
2. Jangan interupsi jika orang lain bicara
3. Dengarkan tanpa menghakimi
  - keep an open mind
  - Hindari 'menilai' si pembicara dan pesannya

## Becoming a good listener 2

4. Dengarkan dari perspektif mereka, bukan dari anda
5. Monitor *body language* anda

## TANGGUNG JAWAB PEMIMPIN

- Membimbing & Mengarahkan
- Menyelesaikan konflik
- Memberikan konseling
- Memotivasi
- Memimpin perubahan
- Memberikan umpan balik
- Menegur/memperingatkan
- Mendisiplinkan

33

## PENGERTIAN KOMUNIKASI

“Komunikasi adalah proses memberi dan menerima Informasi”

### DAMPAK POSITIF KOMUNIKASI

- Pekerjaan berjalan lancar
- Timbul Dorongan/Semangat Kerja
- Tercipta Kerja Sama
- Dapat mengubah sikap anggota
- Dapat meyakinkan anggota
- Dapat mempengaruhi anggota
- Dapat membantu sukses perubahan

### HAMBATAN KOMUNIKASI

- Penampilan tidak menunjang
- Pendidikan / Wawasan kurang
- Motivasi kurang jelas
- Emosional
- Kuper, pendiam, pemalu
- Kejuhan – Stress
- Informasi tidak lengkap

34

## FAKTOR SUKSES KOMUNIKASI

1. Pribadi Komunikator
2. Teknik Komunikasi
3. Waktu Komunikasi

### PRIBADI KOMUNIKATOR

- Percaya Diri
- Penampilan yang baik
- Sopan Santun
- Ramah/Simpatik
- Tidak Emosional
- Pendengar yang baik

### TEKNIK KOMUNIKASI

- Menguasai Informasi
- Mengerti keadaan Komunikan
- Tahu bahasa Tubuh

35

## KOMUNIKASI EFEKTIF

Menerima Pesan



Memahami Pesan



Mengingat Pesan



Menanggapi Pesan



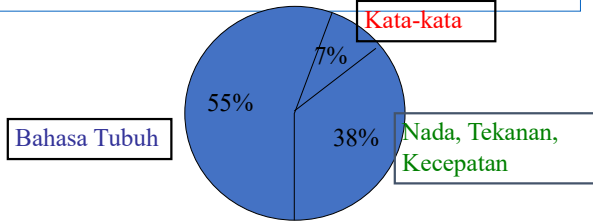
**HASIL ?**

36



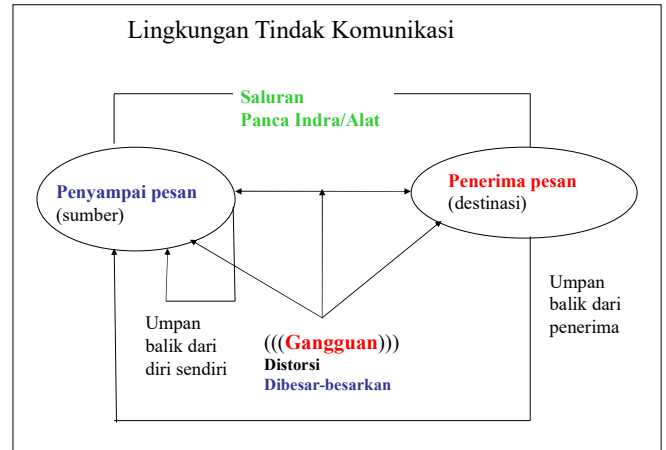
## KOMUNIKASI TAK TERHINDARKAN

DISENGAJA  
dan  
TIDAK DISENGAJA



37

## PROSES KOMUNIKASI



38

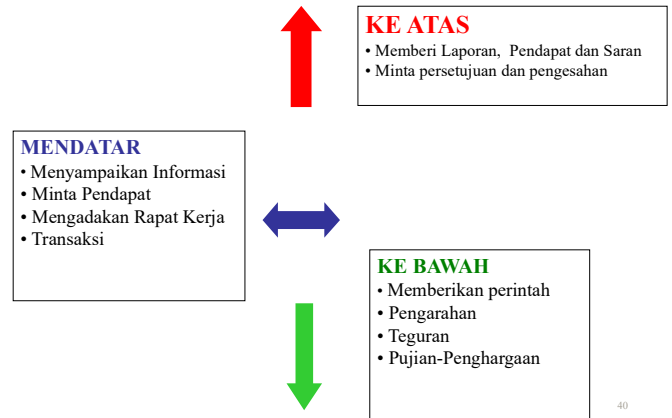
## JOHARI WINDOW

(Joe Luft dan Harry Ingham)

	Saya Tahu	Saya Tidak Tahu
Diketahui orang lain	A Ruang Terbuka (Bebas)	C Ruang Buta (Gelap)
Tidak diketahui orang lain	B Ruang Pribadi	D Tidak Diketahui

39

## 3 ARAH KOMUNIKASI



40

## TANGGUNG JAWAB PENGIRIM

- Pahami Si Penerima
- Perhatikan Lingkungan Komunikasi (Fisik, Sosial-Psikologis, Waktu)
- Perhatikan Umpan Balik
- Perjelas Pesan
- Tarik Minatnya
- Pilih Saluran Tepat
- Sistematis Pembicaraan



41

## TANGGUNG JAWAB PENERIMA

- Mendengarkan penuh perhatian
- Mendengarkan empati
- Memberi umpan balik
- Memahami maksud

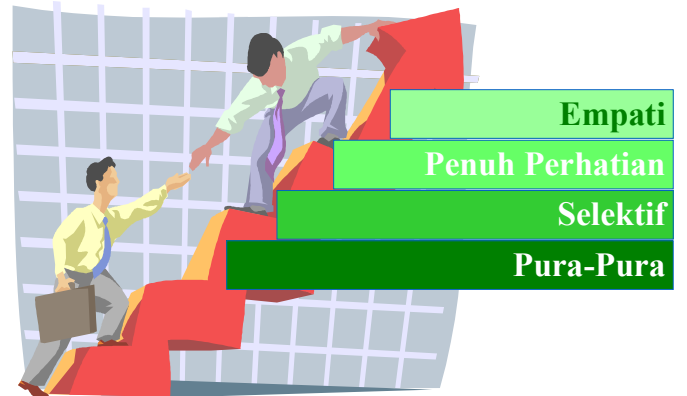
42

## DISTORSI KOMUNIKASI

- ⊗Pendengar hanya mendengar apa yang sebenarnya ia harapkan
- ⊗Penerima dan Pengirim mempunyai persepsi yang berlainan
- ⊗Penerima menilai Sumber Informasi
- ⊗Penerima mengabaikan Informasi yang bertentangan
- ⊗Kata-kata mempunyai arti yang berbeda-beda
- ⊗Mengabaikan Kunci-kunci Non Verbal
- ⊗Penerima secara Emosional sedang tidak senang

43

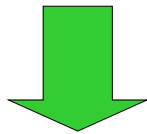
## TINGKAT MENDENGARKAN



44

## KECENDERONGAN PEMIMPIN

Menilai  
Menasehati



HAMBATAN UNTUK  
MENDENGARKAN DENGAN  
BAIK

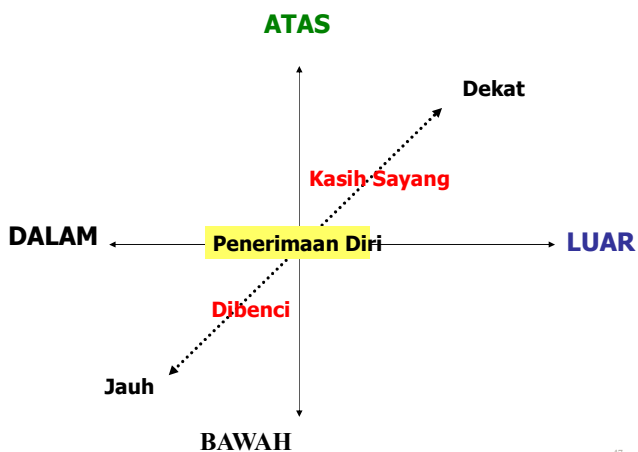
45

## USAHA MENINGKATKAN KOMUNIKASI

- Feed Back
- Banyak Saluran
- Komunikasi tatap muka
- Kepekaan terhadap penerima
- Sadar akan arti Simbolis (Non Verbal)
- Kata-kata yg diperkuat dengan tindakan
- Bahasa yang sederhana

46

## POSISI DIRI



47



8/7/2023

## VOICE (38%)

- VOICE VOLUME
- SPEAKING RATE
- TONE
- FLUENCY

## WORD (7%)

- KISS (Keep It Short and Simple)

## NON VERBAL (55%)

- Posture
- Eye Contact
- Movement
- Gestures



# ZONA

	<b>zona intim</b> 15 - 46 cm	<b>zona pribadi</b> 46 - 1,2 m	<b>zona sosial</b> 1,2 - 3,6	<b>zona umum</b> > 3,6 m
--	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

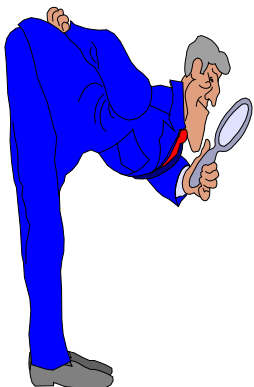
## Territoriality

Pelajari wilayah orang lain

Hindari pelanggaran wilayah

cermati marka sentral dan batas

## INFORMASI KE OTAK



87 % Mata  
9% Telinga  
4 % Indera lain

## EYE CONTACT

- FORMAL BISNIS
- SOSIAL
- INTIM
- MISTERIUS



# Your mind is in your hand



perhatikan posisi tangan

hindari gaya ..

sarung tangan  
ikan mati  
penjepit



# SATISFACTION

“  
Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kualitas produk yang dirasakan dengan harapannya” .

## CARA MENGAMATI DAN MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN

1. Perhatikan ekspresi / bahasa tubuh pelanggan
2. PERMUDAH sistem keluhan dan saran
3. BERTANYALAH ATAU LAKUKAN survai kepuasan pelanggan

## AFTER SALES SERVICE

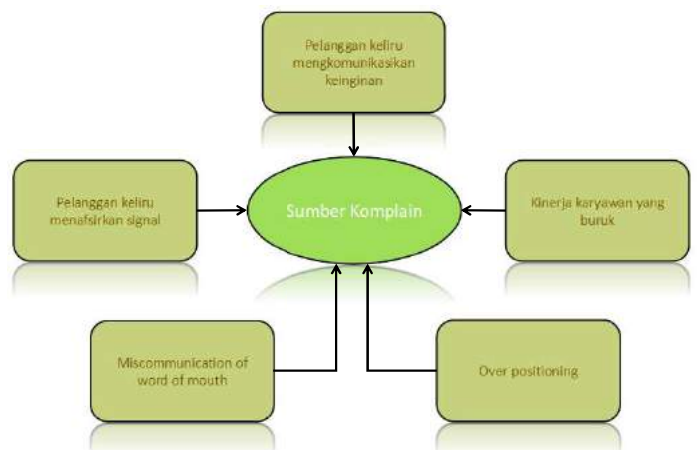
- Bila ada satu pelanggan komplain sebetulnya ada 7 pelanggan yg punya masalah tapi tidak komplain
- Pelanggan yg komplain kemungkinan besar menjadi pelanggan yg setia
- Pelanggan yg tidak komplain tetapi kecewa punya kecenderungan 2x lebih banyak untuk pindah ke kompetitor dibandingkan dengan yg komplain dan tidak dapat diselesaikan

## Answer Question



- Welcoming gestures
- Focusing attentions
- Body language
- Capturing the Points
- Emphasizing the message
- Involving the Audience

## Sumber Komplain



## Level of Complain

### Voice response

menyampaikan secara langsung atau meminta ganti rugi

### Private response

negative word of mouth

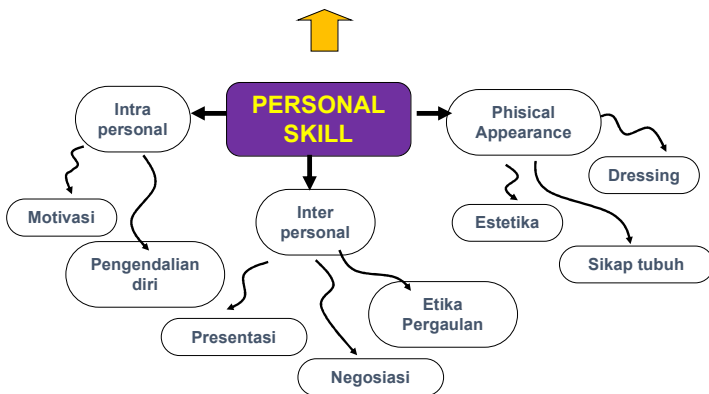
### Third-party response

menggugat secara hukum

## Handling Complain Strategies

- Listening for scanning
- Feedback skills
- Assertiveness & Resolving conflict
- Problem solving
- Speed
- Communication

## Kharisma



63

## Elegant Servicer

- Visual Image
- Gesture
- Body Posture
- Facial Expression

8/7/2023

64

## Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Apakah keluhan ( komplain ) pelayanan itu ?

*" A complaint is an expression of dissatisfaction, about the standard of service, actions or lack of action ..... affecting an individual customer or group of customers "* ( Keluhan / komplain pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan )

Apakah penyebab munculnya komplain ?

- Adanya ketidak puasan pelanggan atas produk barang dan jasa
- Kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan
- Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan

Oleh karena itu , bagaimanakah organisasi pelayanan memanajemeni komplain akan memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan dan persepsi pelanggan terhadapnya.

Keluhan ( komplain ) secara umum muncul karena .....

1. Organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan
2. Pelayanan yang tidak efisien
3. Pelayanan yang diberikan secara kasar , atau tidak membantu
4. Gagal menyampaikan info perubahan kepada pelanggan
5. Banyaknya pelayanan yang tertunda
6. Ketidak-sopanan / ketidak-ramahan aparat pelayanan
7. Pelayanan yang tidak layak / tidak wajar
8. Aparat pelayanan yang tidak kompeten
9. Aparat pelayanan yang apatis / tidak adanya atensi
10. Organisasi pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan

Manfaat komplain adalah :

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dlm memberikan pelayanan kpd pelanggan
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi utk senantiasa responsif dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya
4. Bila segera ditangani , pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan
5. Dapat mempertebal rasa-percaya dan kesetiaan pelanggan kpd organisasi pelayanan
6. Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### ORIENTASI PELAYANAN PUBLIK

- VISI PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK
- PELANGGAN PERTAMA, PELANGGAN SEBAGAI RAJA
- KEPUASAN PELANGGAN
- LAYANAN PERTAMA
- SERVICE EXCELLENCE
- UBAH KELUHAN PELANGGAN KE PELANGGAN PUAS
- PELANGGAN - FOKUS SERVICE
- EFISIEN, DAN TERPERCAYA RESPONSIF SERVICE
- LAYANAN UNTUK DAN DENGAN, TIDAK HANYA UNTUK PELANGGAN
- DIMENSI PELANGGAN: KUALITAS, ACCESS, PILIHAN, KONTROL PARTISIPATIF

#### DIMENSI-DIMENSI ORIENTASI PELAYANAN

1. **QUALITY** -- Pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu , sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya;
2. **ACCESS** -- Pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan :
  - Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan;
  - Sifat fisik kantor pelayanan harus cukup representatif agar dapat diberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan;
  - Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan;
  - Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; dan
  - Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.

3. **CHOICE** -- Pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya;
4. **PARTICIPATIVE CONTROL** -- Rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Bila ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka maka aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan.

Citizen's Charter : 6 Prinsip Pelayanan Publik Yang Berkualitas  
( Kontrak Pelayanan Yang Harus Dipatuhi Aparat )

1. **STANDARDS** -- MENETAPKAN, MEMONITOR DAN MEMPUBLIKASIKAN STANDAR KINERJA PELAYANAN SESUAI DENGAN HARAPAN PENGGUNA PELAYANAN ;
2. **INFORMATION AND OPENESS** -- TERSEDIA NYA INFORMASI YANG LENGKAP, AKURAT DAN MUDAH DIFAHAMI TENTANG BAGAIMANAKAH PROSES PELAYANAN AKAN DIJALANKAN, BERAPA BIAYANYA, SEJAUHMANA MUTU KINERJANYA DAN SIAPA YANG BERTUGAS DAN BERTANGGUNG-JAWAB ;
3. **CHOICE AND CONSULTATION** -- HARUS TERSEDIA PILIHAN PELAYANAN YANG CUKUP BAGI PELANGGAN, PELUANG KONSULTASI REGULER DAN SISTEMATIS DENGAN PELANGGAN, PERSEPSI MEREKA TENTANG PELAYANAN YANG ADA, UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DAN UKURAN KEBERHASILAN ( STANDAR ) PELAYANAN ;
4. **COURTESY AND STANDARDS** -- PEMBERIAN PELAYANAN YANG PENUH DENGAN KESOPAN-AN DARI PARA PETUGAS , DIBERIKAN SECARA ADIL DAN MERATA BAGI SIAPA SAJA YANG MEMBUTUHKAN PELAYANAN DAN SESUAI DENGAN KEINGINAN MEREKA ;
5. **PUTTING THINGS RIGHT** -- BILA TERJADI KESALAHAN DALAM PELAYANAN , APARAT TIDAK SEGAN MEMINTA MAAF, MEMBERIKAN PENJELASAN YANG MEMUASKAN, DAN MEN-CARI JALAN KELUAR YANG MEMUASKAN ; MEMPUBLIKASIKAN PROSEDUR KOMPLAIN YANG MUDAH DIKUTI OLEH PELANGGAN ; DAN
6. **VALUE FOR MONEY** -- PEMBERIAN PELAYANAN YANG EFISIEN DAN EKONOMIS SESUAI DENGAN SUMBER-SUMBER YANG TERSEDIA , DAN PELUANG UNTUK MELAKUKAN VALIDASI KINERJA SESUAI DENGAN STANDAR KINERJA.

DIMENSI-DIMENSI PELAYANAN YANG BERKUALITAS

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( INDONESIA )	INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN ( DI NEGARA-NEGARA MAJU )
1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	1. Kesesuaian, Akurasi
2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	2. Efektivitas dan Khasiat
3. Kejelasan Petugas Pelayanan	3. keandalan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	4. responsiveness
5. Kejelasan Wewenang & Tanggungjawab Petugas Pelayanan	5. Kehangatan, Caring, Concern
6. Keahlian dan Ketrampilan Petugas Pelayanan	6. jaminan
7. Kecepatan Pelayanan	7. efisiensi
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	8. Daya tahan / Continuity
9. Kesopanan & Keramahan Petugas	9. konsistensi
10. Kewajaran Biaya Pelayanan	10. kenyamanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan	11. keselamatan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	12. aktualitas
13. Kenyamanan Lingkungan	13. estetika
14. Keamanan Pelayanan	14. Aksesibilitas / Layanan Ketersediaan
	15. kelengkapan
	16. persepsi Kualitas

KEBERHASILAN MANAJEMEN KOMPLAIN DIPENGARUHI OLEH :

1. *Personal Factors* --- yaitu faktor keahlian, rasa percaya diri, motivasi dan komitmen masing-masing aparat pelayanan
2. *Leadership Factors* --- yaitu faktor kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang diberikan oleh atasan dan pimpinan tim
3. *Team Factors* --- yaitu faktor kualitas dukungan dari seluruh anggota tim pelayanan
4. *System Factors* --- yaitu faktor sistem kerja yang handal dan fasilitas yang memadai yang disediakan oleh organisasi pelayanan
5. *Contextual ( Situational ) Factors* --- yaitu situasi dan kondisi lingkungan baik internal maupun eksternal

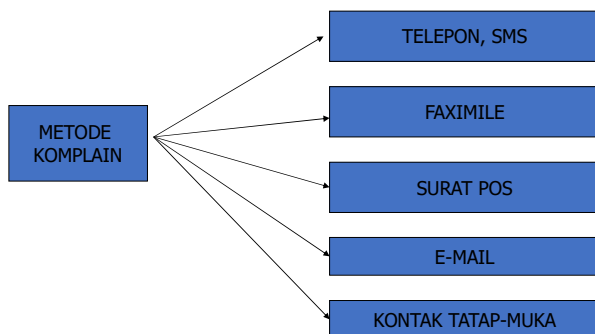
Syarat-syarat Bagi Sistem & Prosedur Komplain yang Baik

1. Adanya keterlibatan & komitmen yang kuat dr pimpinan pelayanan dengan menetapkan sumber dan pelatihan staf pelayanan yang tepat;
2. Mengakui dan melindungi hak-hak pelanggan dan staf;
3. Tersedianya sistem & prosedur komplain yang terbuka, efektif dan mudah utk diikuti bagi pelanggan;
4. Memanfaatkan umpan-balik dr luar seperti lembaga ombudsman, lembaga konsumen dsb;
5. Terus-menerus memonitor keluhan pelanggan agar organisasi bisa senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya; dan
6. Mengaudit efektivitas pelaksanaan sistem & prosedur komplain yang telah ada.

PENDEKATAN POSITIF TERHADAP KOMPLAIN

1. Tersedianya prosedur komplain yang standar pada semua bagian
2. Semua staf terlatih dan sadar akan tanggungjawabnya menangani komplain dan memahami dengan baik prosedurnya
3. Semua aparat sadar dan faham akan prosedur komplain dengan seluruh detailnya
4. Tersedianya informasi yang adekuat bagi masyarakat tentang aktivitas aparat dan masalah-masalah untuk meminimalkan komplain
5. Adanya peluang bagi pelapor keluhan ( komplain ) untuk mendiskusikan atau mengklarifikasi keluhan
6. Adanya informasi tentang peran Ombudsman bila komplain tidak memperoleh kepuasan
7. Adanya titik-kontak atau pusat informasi tentang prosedur komplain dan ombudsman lokal yang bisa dihubungi.

METODE KOMPLAIN



Contoh : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan PDAM

- Dimulai sejak pelanggan menyampaikan keluhannya kepada staf dengan membawa rekening air atau kartu meter ;
- Staf mencatat laporan keluhan dalam buku pengaduan pelanggan secara lengkap ;
- Kepala Unit mempelajari , menganalisis dan melakukan koordinasi dengan Sub-Unit terkait untuk menindak-lanjuti laporan pengaduan tersebut ;
- Kepala Sub-Unit terkait menugaskan stafnya dengan membuat surat perintah penyelesaian permasalahan pengaduan pelanggan dimaksud ;
- Selanjutnya staf terkait akan segera menyelesaikan tugas tersebut dan kemudian meminta pelanggan ybs utk menanda-tangani surat perintah sebagai bukti pengaduan pelanggan dan masalah telah tertangani atau selesai ;
- Kemudian Sub-Unit mengarsipkan surat perintah tersebut ;
- Kepala Sub-Unit terkait menanda-tangani Buku Pengaduan Pelanggan untuk mempermudah Kepala Unit mengontrol penyelesaian pengaduan pelanggan; dan
- Kepala Sub-Unit terkait menginventarisir pengaduan pelanggan setiap bulan untuk mencegah terulangnya pengaduan yang sama.

## ISO 9000 : COMPLAINTS MANAGEMENT SYSTEMS

- Telah terjadi peningkatan rasa tidak puas pelanggan, mereka mengeluh atas pelayanan yang diterimanya, tetapi komplain adalah sangat penting bagi organisasi yang *'customer-focused'* ;
- Keuntungan yang bisa diperoleh organisasi yang mempunyai dan melaksanakan 'Sistem Manajemen Komplain' adalah :
  - 1) menemukan peluang utk menemukan kelemahan-kelemahan pelayanannya ;
  - 2) dapat mengidentifikasi wilayah-wilayah yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan ;
  - 3) menunjukkan adanya tingkat perhatian dan kepedulian yang tinggi organisasi terhadap usaha pemecahan masalah pelayanan ;
  - 4) adanya prosedur komplain yang efektif dapat membantu organisasi meningkatkan mutu produk dan pelayanannya dgn menawarkan pelanggan yang mengeluh suatu metoda umpan-balik bagi penyedia barang dan jasa pelayanan ; dan
  - 5) semuanya itu menjadi piranti utk mengembangkan suatu *'quality culture'* dlm organisasi yang berfokus pd kepentingan & harapan pelanggan.

> Sistem Manajemen Komplain – adalah merupakan *'a big U-turn'* yaitu suatu proses perubahan radikal pd *'customer service'* yang mentransformasikan perilaku aparat pemerintah dari *'bureaucratic routine'* menuju ke fokus *'citizen's needs'* .

> Sistem Manajemen Komplain – harus didesain dan dilaksanakan untuk mengkoversi *'complaining customers'* menjadi *'satisfied customers'* .

> Dengan Sistem Manajemen Komplain, keluhan dapat ditangani dgn lebih baik dan sekaligus ini menunjukkan pentingnya perhatian dan kepedulian organisasi kpd pelanggannya.

> Dengan Sistem Manajemen Komplain, organisasi akan senantiasa mau mendengarkan pelanggannya, mau belajar dr kesalahan-kesalahannya dan terus-menerus mau memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanannya.

## 8 PRINSIP DASAR SISTEM MANAJEMEN KOMPLAIN

1. Mudah diakses dan dipublikasikan dengan sempurna
2. Kecepatan pelayanan dengan batas waktu penanganan yang pasti dan menjaga agar pelanggan terus mengetahui perkembangannya
3. Konfidensial, untuk melindungi staf dan pelanggan yang menyampaikan komplain
4. Informatif, memberikan informasi yang cukup bg pimpinan shg pelayanan bisa senantiasa ditingkatkan
5. Mudah difahami dan digunakan
6. Jujur, dengan menyediakan prosedur lengkap utk menyelidikinya
7. Efektif, setiap keluhan ditangani dgn menggunakan instrumen dan alternatif yang tepat
8. Terus-menerus dimonitor dan diaudit, untuk memastikan masa-lahnya telah diselesaikan dengan sempurna.

## Menerapkan Prinsip *'Service First'*

( Menginformasikan Prosedur Komplain Kepada Masyarakat dan Pelanggan )

# Publikasi Komplain : harus ditulis dengan bahasa yang jelas, prosedur mudah diikuti, dan berisi hal-hal yang menyangkut kebijakan dan operasionalisasi prosedur serta diteliti dan dinilai secara reguler.

# Publikasi Komplain tersebut perlu memperhatikan 12 butir sebagai berikut :

(1) Menunjukkan bahwa organisasi akan memperhatikan dengan sungguh-sungguh komplain tsb dan terikat utk menanganinya serta didukung oleh pimpinan puncak organisasi ;

(2) Yakinkan pd pelanggan bahwa Anda akan menyambut baik keluhan tsb dan semua komentar ttg pelayanan akan menjadi umpan-balik yang bermanfaat bg organisasi ;

(3) Definisikan komplain dg baik, misalnya : *'Suatu ekspresi ketidakpuasan yang membutuhkan respon'* ;

(4) Berikan jaminan bahwa komplain akan ditangani secara mendalam dan imparial ;

(5) Terangkan pd pelanggan bagaimana cara menyampaikan komplain dan cara penanganan komplain tsb ;

(6) Pastikan pelanggan dapat mengakses sistem komplain dg menggunakan berbagai metoda ( telepon, fax, pos, e-mail dsb ) dan siapa petugas yang bertanggungjawab yang harus dihubungi ;

(7) Harus pula tercantum di dalamnya tentang tindakan perbaikan dan ganti-rugi yang akan diberikan ;

(8) Deskripsikan tentang kondisi dan metoda bila komplain harus dinaikkan ( diserahkan ) urusannya pd staf yang lebih senior atau pimpinan langsung ;

(9) Tetapkan pula target waktu yang dibutuhkan utk menangani komplain tersebut ;

(10) Sediakan pula informasi bg mereka yang kurang beruntung mis. Cacat mata, kelompok minoritas dsb utk memperluas akses pelayanan ;

(11) Dimana mungkin kemukakan permintaan maaf, penjelasan dan jaminan bhw kesalahan pelayanan tidak akan terjadi lagi dikemudian hari serta kemungkinan pelanggan mendapatkan ganti-rugi ; dan

(12) Sajikan pula bhw karena tidak semua komplain dapat diatasi secara internal maka dimungkinkan peran lbg eksternal dan sepakat keputusannya mengikat semua pihak .

## PASCA WACANA

1. Keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan pd pemerintah lokal disebabkan karena mereka tidak puas dgn pelayanan yang diberikan pemerintah. Keluhan yg disampaikan bukan hanya pd barang (seperti air-minum) tetapi juga jasa (seperti tagihan yang membengkak) ;
2. Sistem manajemen komplain yang dapat berjalan secara efektif akan memberikan dampak yang positif pd pelanggan. Tingkat keberhasilan pemerintah lokal menangani ketidakpuasan pelanggan akan memberikan dampak yg signifikan pd persepsi pelanggan, sebaliknya bila gagal memenuhi harapan pelanggan akan dipersepsi negatif oleh pelanggan ;
3. Selain itu komplain yang disampaikan akan menumbuhkan umpan-balik yang positif bg organisasi. Oleh karena itu pemerintah lokal perlu mengorientasikan pelayanannya pd *'customer focused'* dan merancang informasi ttg komplain yg sebaik-baiknya bg pelanggan .



4. Organisasi yang matang adalah yang mampu menggugah pelanggannya utk menyampaikan keluhan, berusaha sekuat tenaga mampu mengubah kondisi pelanggan yang mengeluh menjadi pelanggan yang puas.
5. Agar pelanggan dan masyarakat bisa mengakses komplain maka pemerintah sangat perlu menyusun publikasi ttg informasi yang terkait komplain dgn menggunakan *'user-friendly language'* shg warga terdorong menyampaikan komplainnya kepada penyedia pelayanan dan ini adalah merupakan bagian yg sangat signifi-kan dalam Sistem Manajemen Komplain.

## MENANGANI KELUHAN PELANGGAN

FUN-INTERESTING-TRANSFORMATIVE TO THE BUSINESS

### TUNGGU DULU ...



**Hati-hati** dengan tipe pelanggan ini:

- **Pencari Keuntungan.** Tujuannya bukan untuk memenuhi keluhan yang disampaikan tetapi lebih pada mendapatkan sesuatu yang bukan haknya. Petunjuk umum adalah "tidak cukup baik".
- **Pengeluh Akut.** Tidak pernah puas; selalu saja ada yang salah.

### JADI PELANGGAN MEMANG TIDAK SELALU BENAR ...

- Meski demikian... PELANGGAN tetap PELANGGAN! Memecahkan masalah lebih penting daripada mencari siapa yang benar dan yang salah.
- Jika Anda dapat memecahkan masalah tanpa menyalahkan orang lain, apalagi diri sendiri, kepuasan kerja semakin bertambah.



## 3 PRINSIP KUNCI UNTUK MENANGANI KELUHAN

### 1. Menjaga harga diri pelanggan

#### SELAYAKNYA

- Menggunakan nama pelanggan
- Memberikan penghargaan kepada pelanggan secara tulus
- Memilih kata-kata yang santun
- Tetap sabar dalam menghadapi pelanggan

#### TIDAK SELAYAKNYA

- Tidak menggunakan nama pelanggan
- Memberikan penghargaan palsu
- Terdengar manis
- Selalu berpikir 'untung-rugi'
- Membicarakan kekurangan pelanggan dihadapan orang lain

### 2. Empati

...

#### SELAYAKNYA

- Mendengar secara aktif. Menahan diri untuk tidak memotong pembicaraan.
- Memperhatikan tanda-tanda akan perasaan pelanggan
- Memberi tanggapan yang penuh perhatian

#### TIDAK SELAYAKNYA

- Mengasihani
- Selalu setuju dengan apa yang diucapkan rekan bicara
- Dengan mudah mengatakan, " Saya mengerti".
- Mengulangi apa yang diucapkan oleh pelanggan kata per kata.

...

### 3. Libatkan pelanggan

#### SELAYAKNYA

- Tanyakan pelanggan apa yang diinginkan
- Berbagi keterangan yang penting
- Membuat pelanggan menyadari berbagai pilihan keputusan
- Tanyakan ide mereka tentang sesuatu
- Gunakan ide mereka jika dimungkinkan
- Hindari untuk menuntut sesuatu dari pelanggan

#### TIDAK SELAYAKNYA

- Meminta masukan dari pelanggan atas segala sesuatu
- Meminta masukan yang tidak direncanakan untuk digunakan
- Menggunakan seluruh ide yang ditawarkan pelanggan
- Meminta masukan untuk masalah yang tidak penting hanya untuk memperlihatkan mereka terlibat
- Memberikan penjelasan terlalu banyak
- Membagikan keterangan yang tidak perlu

## TEKNIK ADMIN UNTUK MENGHADAPI TALKER

- 1. Atensi.** Berikan perhatian penuh kepada pelanggan karena mereka ingin mengetahui apakah ada orang yang memperhatikan masalah mereka.
- 2. Dengar.** Sangat penting untuk tetap tenang, tidak memotong kata-kata, dan sabar. Mereka membutuhkan waktu untuk mengekspresikan rasa kecewa.
- 3. Empati.** Pelanggan ingin mengetahui apakah ada orang yang dapat merasakan kesulitan mereka. Anda dapat menggunakan kata-kata: ***"Saya mengerti"*** atau ***"Saya dapat merasakan kesulitan Bapak/Ibu"*** untuk memberikan rasa tenang kepada mereka.
- 4. Menyesal.** Pelanggan ingin mendengar bahwa kita menyesal atas masalah yang terjadi. Akan tetapi, permohonan maaf hanya diberikan apabila masalah yang timbul telah terbukti melalui pemeriksaan yang mendalam sebagai akibat tindakan kita.
- 5. Inisiatif bertindak.** Segera mengambil tindakan yang diperlukan guna mengatasi masalah yang terjadi sehingga pelanggan mengetahui bahwa kita bersungguh-sungguh untuk mengatasinya.

PT. PATRARI JAYA UTAMA

No.50095/PJU/Ser.AE/III/2023



*Certificate*

**Certificate of Proficiency**

***Ratna Sesotya Wedadjati, S.Psi., Msi.Psi***

Sebagai Narasumber

**Successfully Passed all Modules Required for**

***Service Excellent For Manager***

Held at Horison Sentani, Papua. March 17, 2023

DIRECTOR

  
Sumijan, S.Kom, MM

Yogyakarta, 18 Maret 2023

Kepada Yth:

Ibu Ratna Sesotya Wedadjati, S.Psi., Msi.Psi.

Program Studi Pembangunan Sosial STPMD “APMD” Yogyakarta

Dengan hormat,

Dengan telah dilaksanakannya pelatihan *Tatap muka* yang berjudul “**Services Excellent for Manager**” yang diselenggarakan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Maret 2023

Tempat : Horison Sentani Hotel

Alamat : Jl. Raya Kemiri No.79a, Hinekombe, Kec. Sentani, Kabupaten Jayapura, Papua 99359

Maka dengan surat ini kami mengucapkan banyak terimakasih atas partisipasi yang sudah Ibu berikan untuk memberikan materi pada training tersebut.

Demikian surat ini, atas perhatian serta kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



**Sumijan, S. Kom, MM**

Direktur PT. Patrari Jaya Utama

**OFFICE :**

Perum Mutiara Lowanu No. B3 Jl. Lowanu Sorosutan, Yogyakarta  
(0274) 2870287, 2870789, 381983

Email : [cpatrarijaya@yahoo.co.id](mailto:cpatrarijaya@yahoo.co.id), [marketing1@patrarijaya.co.id](mailto:marketing1@patrarijaya.co.id), [marketing2@patrarijaya.co.id](mailto:marketing2@patrarijaya.co.id)



patrarijayajogja



Patrarijaya Jogja