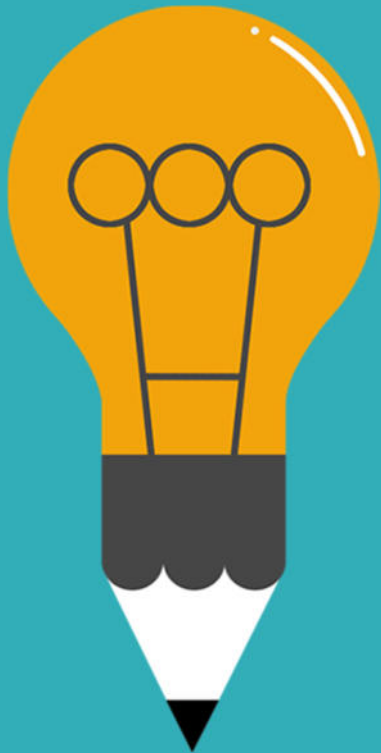


Pertemuan 12



STAKEHOLDER SERVICE

Pengertian *Stakeholder Focus*

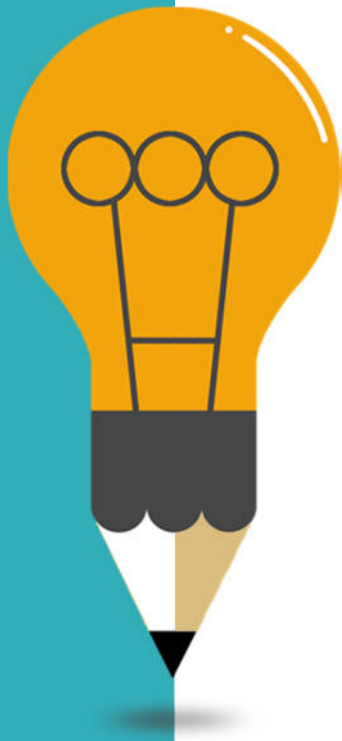
Menurut Kamus Kompetensi Departemen Keuangan R.I

- Mengantisipasi kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholders*) dengan merancang, mendorong dan mendukung penyampaian hasil (produk dan jasa) yang melebihi harapan.
 - Orang yang kompeten memiliki keinginan untuk menyenangkan pemangku kepentingan dan berusaha mengantisipasi kebutuhan pemangku kepentingan.
 - Mereka mendorong organisasi untuk melakukan lebih banyak dari yang diperlukan untuk memastikan pemangku kepentingan merasa puas.
-

hal yang mendukung maksimalnya kompetensi *Stakeholder Focus*

1. Memahami pemangku kepentingan.
 - Mengenal basis/dasar dari pemangku kepentingan
 - Kenali kebutuhan pemangku kepentingan
 - Mendorong dan menerima umpan balik
2. Mengembangkan dan menerapkan "*Customer Focus*"
 - Mengembangkan strategi
 - Memberi layanan sesuai komitmen
 - Memperbaiki kesalahan
3. Meningkatkan tim "*Customer Service*".
 - Mengkomunikasikan pernyataan mengenai "*Customer Service*" Anda.
 - Merekrut orang yang tepat.
 - Pelatihan untuk petugas "*Customer Service*".
 - Memberi penghargaan bagi petugas "*Customer Service*"





01

Mengutamakan kebutuhan pemangku kepentingan merupakan kunci sukses dari sebuah organisasi

02

Pemangku kepentingan **dapat bersifat internal dan eksternal**

03

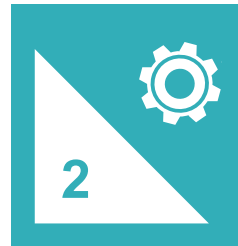
Fokus pada pemangku kepentingan **tidak sama artinya dengan *Customer service* tetapi lebih dari itu, yaitu dapat diarahkan kepada pelayanan prima**

Definisi Pelayanan Prima

- Secara sederhana **pelayanan prima** adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan / pelanggan.
 - **Pelayanan prima** merupakan suatu pelayanan memenuhi standar kualitas (adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pemangku kepentingan/pelanggan)
-

Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan/pelanggan.



Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.

Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia dan lingkungan.



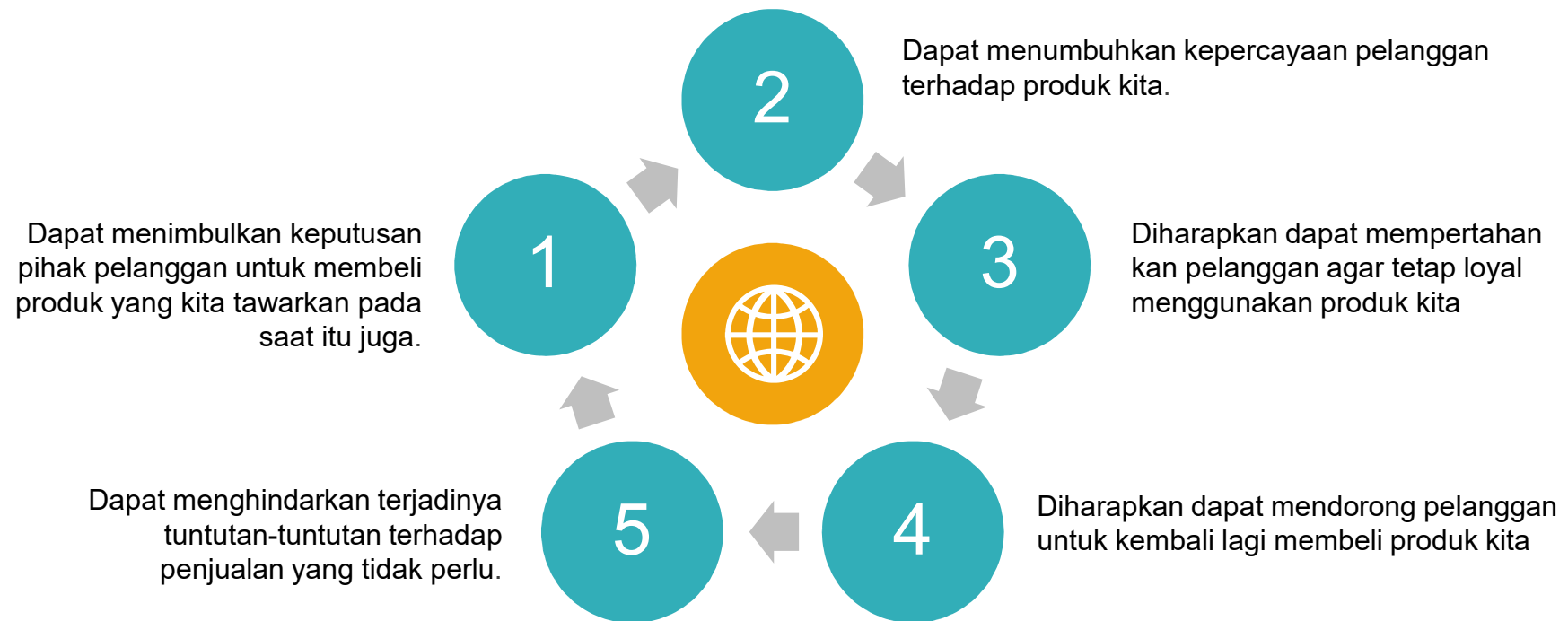
Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Vincent Gaspersz menyatakan kualitas pelayanan meliputi dimensi:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan **waktu tunggu dan proses.**
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan **akurasi atau ketepatan pelayanan.**
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan **kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.**
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan **tanggungjawab dalam penanganan keluhan pelanggan.**
5. Kualitas pelayanan berkaitan **dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.**
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan **lokasi,ruangan,tempat pelayanan,tempat parkir, ketersediaan informasi,dan petunjuk panduan lainnya.**
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan **kondisi lingkungan,kebersihan,ruang tunggu,fasilitas musik,AC, alat komunikasi**



Pentingnya Pelayanan Prima



Tujuan Pelayanan Prima :

1. Terciptanya kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan jumlah pelanggan yang loyal.
3. Mendapatkan pelanggan baru.
4. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan.
5. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang kita tawarkan.
6. Tercapainya konsep pelayanan prima yang dijadikan sebagai tujuan utama dari suatu organisasi.



PRINSIP PELAYANAN PRIMA

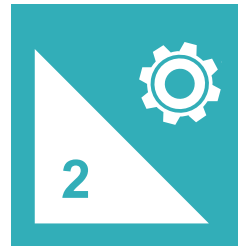
PRINSIP 3 (tiga) A

1. ***ATTITUDE*** (SIKAP).
2. ***ATTENTION*** (PERHATIAN).
3. ***ACTION*** (TINDAKAN).



KRITERIA PELAYANAN PRIMA

Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.



Pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat sosial.



Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.



Hambatan dalam Pelayanan Prima

1. ***Role Conflict*** (konflik pertukaran kerja)
2. ***Role Ambiguity*** (ambiguitas pertukaran kerja)
3. ***Poor Employee Job Fit*** (kurangnya kemampuan karyawan)
4. ***Poor Technology Job Fit*** (kurangnya teknologi pendukung kerja)
5. ***Inappropriate Supervisory Control System*** (kurangnya sistem pengawasan)
6. ***Lack of Percieved Control*** (kurangnya pengendalian persepsi)
7. ***Lack of Team Work*** (Kurangnya kerja Tim)



1. Layanan tepat waktu.
2. Senyum.
3. Ucapan-ucapan selamat
4. Sopan santun/rasa hormat.
5. Memberi jawaban dalam bertelepon.
6. Mendengar secara aktif dan penuh pengertian.
7. Hubungan kemanusiaan.
8. Fasilitas untuk menunggu.
9. Kecepatan dalam pelayanan.
10. Tidak sekedar janji dalam melayani.
11. Cepat menanggapi keluhan.
12. Penjelasan terhadap manfaat.
13. Mempunyai kemampuan yang tulus untuk menolong.
14. Punya rasa percaya diri.
15. Bahasa tubuh dalam mengendalikan emosi
16. Menampilkan hasil kerja yang baik.
17. Nyaman dan menyenangkan.
18. Jujur, tulus seadanya tidak dibuat-buat

UNSUR- UNSUR PELAYANAN PRIMA

1. SIAPA KONSUMEN ANDA ?
2. DIMANA KONSUMEN ANDA ?
3. APAKAH KEBUTUHAN PELANGGAN DAN KAPAN DI PERLUKAN ?
4. APAKAH UKURAN HARAPAN PELANGGAN ?
5. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN JASA PELANGGAN ?
6. APA YANG HARUS DIPROSES ?
7. TINDAKAN APA UNTUK MEMPERBAIKI PROSES ?

**FOKUS
PADA
PELANGGAN**

KUNCI SUKSES PELAYANAN PRIMA

1. Kerja adalah rahmat.
2. Kerja adalah amanah.
3. Kerja adalah panggilan.
4. Kerja adalah Aktualisasi.
5. Kerja adalah Ibadah.
6. Kerja adalah Seni
7. Kerja adalah Kehormatan.
8. Kerja adalah Pelayanan.



Metode pembelajaran

1. STUDI KASUS
2. DISKUSI KELOMPOK setelah memutar film



TERIMA KASIH