STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SPP) UNTUK KEPENTINGAN SERTA KEPUASAN PELANGGAN DAN MASYARAKAT

Firmansyah

STIE Kusuma Negara

E-mail:firmansyah@stie-kusumanegara.ac.id

firmansyahiman008@gmail.com

ABTRAKSI: Pelayanan Prima perlu dilakukan untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan, masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk melaksanakan Pelayanan Prima yang harus dilakukan secara profesional dan berkualitas di semua bidang agar dapat mencapai tujuan khususnya dalam Era-Globalisasi saat ini.. Tujuan penulisan ini adalah: (1) Membahas tentang strategi pelayanan prima untuk kepentingan dan kepuasan berbagai pihak, termasuk pelanggan atau konsumen atau masyarakat. (2) Membahas pelayanan prima secara profesional serta analisis dampak pada Sumber Daya Manusia. Penerapan pelayanan profesional untuk pekerja, dan (3) Langkah-langkah tindakan untuk meningkatkan pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Dapat disimpulkan bahwa: (1) Strategi Pelayanan Prima dengan cara perlu memahami secara baik; apa, mengapa dan bagaimana melaksanakan pelayanan secara profesional, (2) Dalam melaksanakan pelayanan prima, perlu adanya kegiatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), (3) Pelayanan prima dikatakan telah dilakukan, apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan dan masyarakat telah dilaksanakan dengan cara yang sangat memuaskan.

Kata kunci: strategi pelayanan, konsumen, kepuasan..

ABSTRACT: Service Excellence is important for the sake of customer or public's satisfaction. Therefore a strategy is needed in implementing the service excellence for the benefit of customer satisfaction as well as the public or other stakeholders which should be done in a professional manner and quality in all areas to achieve any desired objectives especially in the Globalization Era nowadays. The objective of this study are to: (1) discuss the excellent service strategies for the benefit and satisfaction of various stakeholders, including customers or consumers or society. (2) discuss excellent service in a professional and an impact analysis of Human Resources. Application of professional services for workers, and (3) action steps to improve service excellence. The method used was a literature study with a descriptive exploratory approach. It can be concluded that: (1) Strategies of Excellent Service in a way will have to understand and master of what, why and how to implement the service in a professional manner. (2) in order to provide excellent service, it need the activities to increase knowledge and insight and skills of the Human Resources (HR). (3) Excellent service is said to have done, if the actions meet the needs or demands of all the stakeholders and have been implemented in a way that is very satisfying.

Keywords: service strategy, customer, satisfaction

PENDAHULUAN

Latar belakang penulisan makalah ini adalah bahwa saat ini sangat dibutuhkan suatu strategi pelayanan prima untuk para karyawan pemerintah maupun swasta dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) dan Era-Globalisasi. Untuk itu diperlukan upaya dalam rangka meningkatkan kompetensi, sikap dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penambahan wawasan tentang apa, mengapa dan bagaimana pelayanan prima yang seharusnya dilakukan. Selanjutnya diharapkan dapat menerapkan pelayanan prima tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu, semua pihak baik, pemerintahan maupun swasta di bidang

pelayanan, perlu mengetahui dan diberi bekal pengetahuan antara lain untuk: (1) memahami konsep dasar pelayanan prima, (2) memahami berbagai permasalahan dalam pelayanan prima, (3) memahami berbagai sikap-perilaku yang merupakan cerminan dari pelayanan prima yang harus dilakukan oleh tenaga profesional, (4) makin meningkatkan kemampuan dan kemauannya untuk memberikan pelayanan prima dalam tugas-tugasnya. Landasan dalam pembuatan strategi pelayanan prima, adalah untuk membangun Sistem pelayanan yang cepat dan efisiensi untuk mengetahui: (1) Pengertian tentang pelayanan prima. (2) Implementasi pelayanan prima bagi tenaga profesional, dan (3) Langkah-langkah untuk

meningkatkan Pelayanan Prima. Peningkatan pelayanan prima sangat berperan untuk kebaikan baik secara langsung maupun tidak langsung dan mempengaruhi pekerjaan setiap karyawan pemerintah maupun swasta. Untuk itu seorang karyawan harus memahami peran pekerjaan yang harus dilaksanakan dengan cepat dan efisien.

Organisasi dalam suatu Pemerintahan maupun Swasta sebagai kerangka kerja (*frame of work*) yang menunjukkan adanya pembagian tugas masing-masing pegawai untuk melaksanakan pelayanan prima dengan cara bekerja secara profesional. Berdasarkan kompetensi, keterampilan dan kemauan selaku pegawai melaksanakan kewajiban dan berwenang untuk melaksanakan strategi pelayanan prima yang baik.

Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk: (1) membahas tentang strategi pelayanan prima untuk kepentingan dan kepuasan berbagai pihak, termasuk pelanggan atau konsumen atau masyarakat. (2) membahas pelayanan prima serta penerapannya secara profesional serta analisis dampak pada Sumber Daya Manusia, dan (3) langkah-langkah tindakan untuk meningkatkan pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif eksploratif.

PEMBAHASAN

Strategi Pelayanan Prima (SPP)

Strategi Pelayanan Prima (SPP), meliputi seluruh bidang pelayanan setiap hari, karena pada hakekatnya kita semua adalah pelayan. Para ibu melayani anak-anaknya, guru melayani muridnya. Dokter melayani pasiennya, atasan melayani anak buahnya dan sebaliknya juga anak buah melayani atasannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995), melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Sebagian orang bertugas melayani masyarakat artinya menyiapkan atau mengurus berbagai hal yang diperlukan masyarakat; misalnya pemberian informasi yang dibutuhkan, atau hal-hal lainnya.

Pelayanan (*service*;) adalah perihal atau cara melayani,

yang berupa suatu kegiatan (upaya, tindakan); untuk menyiapkan, mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelanggan atau *client* akan merasa senang bila dilayani dengan baik.

Prima (yang terbaik, yang terhebat); menunjukkan mutu suatu produk barang atau jasa yang melebihi standar baku, sehingga pelanggan merasa mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Pelayanan Prima (*service excellent*); Pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara Prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Menurut Malayu Hasibuan (2002:54-58), melakukan pelayanan prima berarti apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan telah dilakukan dengan cara-cara yang sangat memuaskan. Kepuasan pelayanan sangat tergantung pada besarnya harapan pelanggan. Kalau harapan pelanggan tidak terlalu besar, maka pelayanan yang baik, sudah dapat dirasakan sebagai pelayanan prima. Tetapi jika pelanggan menaruh harapan yang sangat tinggi dan pelayanannya tidak sesuai dengan harapannya, maka sangat mungkin pelayanan yang sama, dimaknai sebagai pelayanan yang buruk. Oleh karena itu, pelayanan prima selalu mengacu pada suatu standar baku yang berlaku secara umum.

Pelayanan Prima wajib dilakukan oleh pegawai pemerintah (PNS) maupun Pegawai Swasta atau pihak lainnya. Di samping dasar hukum formal, yang mewajibkan untuk memberikan layanan prima, ada hal lain yang penting, yaitu diperolehnya kepuasan di hati. Kepuasan batin yang diperoleh di saat berhasil melakukan sesuatu dengan baik merupakan kepuasan. Sebaliknya bila pelanggan kecewa akibat pelayanan yang kurang memuaskan akan menimbulkan ketidaknyamanan.

Pengetahuan; keterampilan dan sikap dalam pelaksanaan tugas. Seorang dosen, misalnya, akan dianggap kompeten apabila: (1) memiliki pengetahuan

tentang apa yang diajarkan, (2) mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam tugas mengajar, (3) serta memiliki sikap, perilaku dan tindakan sebagai dosen. Untuk dapat melakukan pelayanan prima, seorang dosen tidak saja wajib memiliki kompetensi, tetapi juga harus mampu dan mau melaksanakan kompetensi tersebut dalam pelaksanaan tugas. Tuntutan kompetensi dalam pelayanan prima adalah kemampuan dan kemauan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima pada setiap pelaksanaan tugas. Dalam Praktik pelayanan kadang didapati mereka kurang berkemampuan dalam tugasnya dan juga tidak bersikap profesional dalam melakukan pelayanan. Keterampilan dalam melaksanakan kerja memerlukan pengetahuan dan pemahaman kerja.

Kompetensi merupakan Gabungan Pengetahuan dan Keterampilan

1. Mereka yang berkemampuan namun tidak bersikap profesional dalam melakukan pelayanan.
2. Mereka yang tidak atau kurang berkemampuan, namun profesional (ramah, bersungguh-sungguh, menyenangkan), meskipun kurang pintar tapi rajin
3. Mereka yang berkemampuan dan juga bersikap profesional, ramah, bersungguh-sungguh, menyenangkan.

Prinsip-prinsip dalam Pelayanan Prima

Prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan sebagai berikut:

1. **Efisien**; pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan
2. **Efektif**, dicegah adanya pengulangan kegiatan, kelengkapan persyaratan dalam konteks yang sama.
3. **Jelas**; prosedur dan tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya perlu diinformasikan secara terbuka.
4. **Ekonomis** dalam arti penetapan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.
5. **Kepastian waktu**; pelaksanaan pelayanan

diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diketahui oleh pelanggan

6. **Akurasi**; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
7. **Aman**; selama proses dan memperoleh hasil layanan memberikan rasa aman dan nyaman serta menjamin adanya kepastian hukum.
8. **Adil**, jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin, distribusi yang merata, dan perlakuan yang adil
9. **Tanggung jawab**; lakukan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, tidak mencari kambing hitam, menyalahkan pelanggan, dan banyak berkeluh kesah
10. **Lengkap**; pelayanan secara lengkap tuntas, hindari menunda, memperlambat, mempersulit
11. **Mudah**; mengapa harus mempersulit bila dapat dipermudah
12. **Bersikap profesional**, di antaranya bersikap ramah, sopan, disiplin sehingga tercipta suasana fisik dan batin yang nyaman.

Upaya Melakukan Pelayanan Prima sebagai berikut: (1) **Petugas**; orang yang melakukan, memberikan, menyediakan dan memenuhi kebutuhan (melayani) orang lain (pelanggan) wajib memiliki kompetensi untuk tugas tersebut dan mau melakukannya, (2) **Produk** termasuk jasa; yaitu segala sesuatu yang dihasilkan karena dilakukan, diberikan, disediakan dan dipenuhi. Produk tersebut harus sesuai dengan standar dan prinsip-prinsip pelayanan prima, (3) **Proses**; yaitu pelaksanaan kegiatan (proses kerja) yang dilakukan mengikuti standar baku pelayanan prima (4). **Penampilan**; yaitu tampilan sikap dan perbuatan, dalam kegiatan pelayanan yang mampu menunjukkan citra positif diri dan citra institusi. Secara ringkas, mutu pelayanan prima sangat ditentukan oleh kemampuan diri mutu produk yang dihasilkan, mutu proses dalam mengerjakan produk, serta sikap perilaku yang ditampilkan dalam melaksanakan layanan.

Tiga Prinsip Keberhasilan Pelayanan Prima

1. **Ability**; kemampuan dan keterampilan dalam

melaksanakan tugas pelayanan.

2. **Attitude**; sikap-perilaku tindakan saat melakukan pelayanan

3. **Appearance**; penampilan hati melalui tampilan fisik dalam bentuk senyum, kehangatan, dan lain-lain

Ketiga A tersebut yaitu, *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap) dan *Appearance* (penampilan) merupakan bagian dari kompetensi yang penting (Hasibuan SP,2005:20).

Menurut Hamidjaja soeparman (1997:22-26), bahwa pelayanan sangat tergantung pada perilaku, sikap dari orang-orang yang terlibat di dalamnya.

“Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut”

Sikap yang perlu dalam pelayanan prima adalah:

(1) memiliki rasa kebanggaan terhadap pekerjaan, (2) memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan dan (3) menjaga martabat dan nama baik perusahaan. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati demi kepuasan pelanggan atau masyarakat. Setiap aktivitas pemberian layanan dilakukan dengan cara sungguh-sungguh, benar, tulus, dan disiplin.

Untuk itu setiap pelayan harus memiliki komitmen untuk:

1. **Mendahulukan kepentingan pelanggan**; yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan, prosedur pelayanan yang sudah tertata dan dipenuhi oleh pelanggan tidak boleh ditunda hanya karena alasan kepentingan pelayan

2. **Menerapkan budaya pelayanan prima**; aktivitas pelayanan mengacu pada sistem nilai dan norma pelayanan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen

3. **Memiliki sikap pelayanan prima**; aktivitas

pelayanan dengan berbagai aspeknya telah disikapi secara positif dan kreatif

4. **Memberikan Perhatian dalam Pelayanan Prima**; terutama ketika melayani pelanggan secara individu yang mengharapkan dilayani secara baik.

5. **Memiliki pribadi prima** yang berindikasi tampil ramah, sopan dan penuh hormat

6. **Bersikap wajar**, dan berupaya untuk menyenangkan orang lain

7. **Menguji Kemampuan diri** sebagai berikut: (a) **Spesifik**, dengan memahami secara benar tugas pokok dan wewenang, layanan apa dan bagaimana yang diharapkan oleh pelanggan. Apakah layanan yang diharapkan memang merupakan tugas dan wewenang anda atau wewenang atasan atau orang lain selain anda. Jadi harus diketahui secara spesifik layanan yang dibutuhkan. Demikian pula harus mampu menjelaskan kepada pelanggan, batas-batas tugas dan wewenang anda, (b) **Measurable**, dengan melakukan kemampuan untuk dapat memberikan layanan dalam waktu yang telah ditetapkan, sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, (c) **Achievable**; memberikan Pelayanan dengan hasil produk yang mutunya telah ditetapkan, (d) **Relevant**; melakukan tanggung jawab secara relevan, (e) **Timebound**, melakukan tanggung jawab sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Manfaat Pelayanan Prima,

1. Bagi masyarakat; pelayanan prima memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan

2. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat memuaskan perasaan pribadi dengan melayani sepenuh hati tidak mengecewakan

3. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat menciptakan kesejahteraan rakyat sehingga terjalin kerjasama dan partisipasi seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan pembangunan bangsa dan negara

4. Bagi organisasi; pelayanan prima dapat menambah kepercayaan dan nilai kredibilitas individu yang ada dalam organisasi tersebut dan menjadi harapan setiap orang ,pelanggan atau masyarakat untuk berurusan .

dengan organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima

Beberapa hal yang perlu diperhatikan atasan antara lain: (1) menjelaskan kompetensi yang seharusnya mereka miliki dalam pelaksanaan tugasnya, (2) menjelaskan bagaimana cara mengevaluasi keberhasilan dalam pelaksanaan tugas, (3) menjelaskan hubungan kerja antar unit dalam organisasi, sehingga mereka yg terlibat paham akan tugas pokok dan fungsinya, (4) memberikan kepercayaan sehingga mereka tidak ragu-ragu dalam pelaksanaan tugasnya, (5) menjelaskan sarana dan prasarana yang dapat digunakan dalam pelaksanaan tugasnya, dalam melayani berbagai pihak.

Sebagai tugas utama tenaga profesional yang menghadapi berbagai pihak misalnya: (a) atasan/pimpinan, (b) para tamu dari pimpinan baik dari dalam maupun dari luar wartawan, supplier, (c) para sejawat sesama tenaga kerja, (d) masyarakat pada umumnya dan (e) orang-orang lain yang berhubungan dengan institusi tempat bekerja.

Masalah Akibat Pelayanan Buruk

Seorang sekretaris yang tidak profesional, yang memberikan pelayanan buruk sangat merugikan, tidak hanya merugikan citra pimpinan, tetapi juga memperburuk citra institusinya dan kerugian akibat dampak-dampak yang timbul lainnya. Bila para tenaga PNS maupun pegawai Swasta, memberikan pelayanan yang buruk, masalah yang timbul adalah: (a) pelanggan yang tidak puas. Terlebih lagi kalau pelanggan itu adalah pimpinan kita, maka dapat berakibat pada karir kita. (b) Bila pelanggan tidak puas, batin kita juga tidak puas, padahal kepuasan batin dalam bekerja pada sebagian besar orang adalah *reward* utama, (c) merugikan nama baik institusi.

Kondisi kinerja PNS Saat Ini

Kebiasaan buruk para pegawai negeri sipil (PNS) kini menjadi sorotan tajam masyarakat. Seperti kinerja yang tidak terukur, disiplin yang rendah, berbagai perbuatan tercela, perilaku korup yang melibatkan PNS

dari berbagai tingkatan yang semakin meningkat. Faktor penyebab PNS berkinerja buruk adalah:

1. Sistem penerimaan pegawai negeri sipil di masa lalu sangat sarat dengan kolusi dan nepotisme.
2. Kebijakan pengangkatan menjadi pegawai negeri sipil berdasarkan masa kerja sebagai tenaga honorarium.
3. Pegawai negeri dianggap posisi yang paling aman dari pemutusan hubungan kerja, karena kurangnya sanksi yang tegas terhadap pelanggaran pelanggaran disiplin.
4. Dengan alasan karena gaji pegawai negeri sipil sangat rendah, tidak mencukupi biaya hidup membuat sebagian besar pegawai mencari peluang untuk memperoleh penghasilan tambahan, baik secara langsung dari masyarakat yang dilayani, maupun secara tidak langsung melalui pekerjaan tambahan. Hal ini akan menurunkan semangat kerja dan mengurangi mutu layanan dengan mengharapkan insentif tambahan memompa semangat kerja menyelesaikan pekerjaan tertentu.
5. Kurangnya teladan dari pimpinan puncak menerapkan kinerja optimal dalam memberikan pelayanan. Atasan mengarahkan bawahannya untuk mencari sumber dana yang memungkinkan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan cara cara terselubung, yang menetapkan tarif wajib setor dari tiap bagian. Hal inilah yang menyebabkan adanya istilah tempat basah dan tempat kering.
6. Pelayanan prima boleh menjadi impian semata bagi masyarakat yang kurang pandai membaca situasi, lingkungan kerja, dan itu tidak akan diterapkan sepanjang komitmen puncak tidak jelas.

Strategi Meningkatkan Pelayanan Prima

Kementerian Pendidikan Nasional menetapkan beberapa sifat sebagai citra diri yang seharusnya dimiliki oleh setiap pegawai dalam pelayanan antara lain:

1. **Ketulusan**; yaitu membuat orang lain merasa aman dan dihargai karena yakin tidak akan dibodohi atau dibohongi. Orang yang tulus selalu mengatakan

kebenaran, tidak suka mengada-ada, pura-pura, mencari-cari alasan atau memutarbalikkan fakta.

2. Kerendahan hati; sebagai birokrat hendaknya memiliki kerendahan hati untuk menjadi pelayan. Berbeda dengan rendah diri yang merupakan kelemahan, kerendahan hati justru mengungkapkan kekuatan. Orang yang rendah hati dapat mengakui dan menghargai keunggulan orang lain.

3. Kesetiaan; yang sudah menjadi barang langka dan sangat tinggi harganya. Ciri2nya selalu menepati janjinya, mempunyai komitmen yang kuat, rela berkorban, tidak suka berkhianat, lebih suka membicarakan kebaikan daripada keburukan orang lain, lebih suka bicara mengenai harapan daripada keputusan, lebih suka mencari solusi daripada frustrasi, lebih suka memuji daripada mengecam, dan sebagainya.

4. Rasa percaya diri; memungkinkan seseorang menerima dirinya sebagaimana adanya, menghargai dirinya dan menghargai orang lain. Orang yang percaya diri mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan dan situasi yang baru.

5. Empati; adalah indikator citra diri positif. Hal yang menjadi pertanyaan adalah siapakah yang dapat merubah citra positif diri kita?

Diawali hal yang sederhana dengan beberapa indikator praktis yang dapat meningkatkan citra diri, misalnya perbanyak senyum yang tulus, bersikap ramah, hangat, bersahabat, tidak berbohong; kalau berbohong akan terlihat dari kontak mata saat berkomunikasi, berupaya gembira melalui tampilan wajah yang gembira, cerah, bahagia, pikiran yang jernih. Sebagai pribadi pemikir yang cerdas, dapat terlihat melalui cara berbicara yang jelas dan mudah dipahami. Hal-hal yang seharusnya tidak dilakukan seperti: (1) Hindari kesalahan, (2) Jangan buat orang menunggu, (3) Jangan banyak mengeluh, (4) Dan banyak hal yang seharusnya tidak dilakukan.

Pentingnya Citra Diri

Citra diri positif tercermin dari penampilan pribadi yang baik. Penampilan prima sangat diperlukan untuk

memberi keyakinan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan pelanggan. Betapa pentingnya citra diri, karena citra positif pribadi (perorangan) memberikan citra positif bagi organisasi (keseluruhan institusi). Demikian juga sebaliknya, bila kita memberikan pelayanan yang buruk, maka sangat mungkin institusi juga terkena akibatnya. Tampil dengan percaya diri, melalui bahasa tubuh dan wajahnya. Oleh karena itu, Perlu memperhatikan tampilan yang selalu menunjukkan pribadi ramah, simpatik. pribadi yang menyenangkan. berpikir positif dan selalu bersyukur.

Berbagai Kiat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima

1. Sesuai dengan kemampuan dan sikap perilaku, maka untuk sukses, mulailah dengan yang mudah, perbaiki sikap pribadi tingkatkan citra diri
2. Perlu meningkatkan kemampuan-keterampilan dan bertanggung jawab.

Berbagai kiat agar dapat bersikap baik dan menunjukkan citra positif dalam melakukan pelayanan prima sebagai berikut:

1. Berpikirlah positif; *You Can if You Think You Can.*
2. Selalu siap untuk mendengarkan pelanggan.
3. Perlakukan pelanggan sebagai orang penting.
4. Berusaha mengerti, apa yang diinginkan pelanggan
5. Sikap-sikap yang lain seperti: (a) Tersenyum dan tatap mata saat berbicara, (b) menanggapi pembicaraan pelanggan dengan serius, (c) memperhatikan nada bicara (d) melayani pelanggan dengan adil, (e) Gunakan waktu seefisien mungkin, (f) Rencanakan tindakan selanjutnya, (g) melayani sampai tuntas, (h) menjawab pertanyaan dengan tidak bertele-tele, (i) mempersiapkan diri untuk dapat melayani pelanggan dengan baik dan memuaskan pelanggan sesuai bidang tugas dan tanggung jawab, (j) menunjukkan diri sebagai pribadi yang terbuka, ramah, dan sopan, (k) berupaya menyesuaikan pelayanannya dengan standar pelayanan yang telah ada, (l) mengenali budaya dan latar belakang sosial pelanggan, bersabar dalam menghadapi pelanggan dengan berbagai karakteristiknya yang berbeda (m) menampung semua masukan dan kritik

yang dilontarkan pelanggan sebagai masukan yang konstruktif, sekalipun disampaikan dalam kondisi marah, (n) berupaya untuk memberikan tanggapan atau jawaban yang jujur kepada pelanggan, sesuai dengan yang diketahui (o) menepati janji kepada pelanggan, (p) cepat dan tanggap terhadap kebutuhan tamu, (q) Sopan dan ramah ketika menangani tamu (r) berempati dalam merespon keluhan tamu, (s) meningkatkan mutu tampilan diri. Perbaiki sikap tubuh termasuk cara berjalan, berpakaian dan cara berbicara, (t) mempunyai kemauan untuk mengaplikasikan teknik-teknik bekerja dalam tim, (u) menghargai budaya yang berbeda, (v) cepat dan tanggap dalam bekerja sama dengan tim.

Perlu pula meningkatkan kemampuan, antara lain:

1. Dapat mengelola keuangan dengan baik dan benar serta administrasi umum/ persuratan, pengelola arsip dinyatakan ada permasalahan terkait.
2. Sikap, lebih rendah bila dibandingkan dengan kompetensi pengetahuannya. Namun permasalahan terbesar ada pada rendahnya kompetensi ketrampilan.

Menurut Siagian, Sondang (2005), bahwa kebutuhan diklat diharapkan yang lebih fokus pada peningkatan keterampilan dibandingkan aspek pengetahuan dan sikap. Bahwa tenaga kerja sangat membutuhkan peningkatan kemampuan keterampilan dalam pelaksanaan tugasnya. Gunakan prinsip ATM. (Amati suatu kegiatan yang bermutu, Tiru dan kembangkan sesuai dengan lingkup tugas. Berbagai kompetensi, (kemampuan serta keterampilan) yang dirasakan perlu ditingkatkan bagi para tenaga kerja, antara lain dalam bidang: (1) Administrasi Kepegawaian di antaranya tentang pengelolaan, Manajemen pengembangan karier SDM (2) *Management Informasi System* termasuk Teknologi Komputer, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Programmer, sistem informasi akademik (3) Manajemen Mutu Organisasi Berbasis ISO, data base administrator antara lain pengelola data dan informasi (4) Pengelolaan dan Perekaman data berbasis multimedia, pengembangan pangkalan data perguruan tinggi, program studi berbasis evaluasi diri (Pelayanan Prima, SOP), (5) Kecerdasan Emosional dan Spriritual,

Team Building, Motivasi, *Outbound Training*, dan Kepribadian, (6) Pengadaan Barang dan Jasa, (7) Manajemen Keuangan, (8) Manajemen dan Tata Persuratan dan Kearsipan, (9) Dan lain-lain.

Pelayanan prima dikatakan telah dilakukan, apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan orang lain (pelanggan) telah dilaksanakan dengan cara yang sangat memuaskan.

PENUTUP

Kesimpulan.

1. Strategi Pelayanan Prima dengan cara perlu memahami secara baik: apa, mengapa dan bagaimana melaksanakannya pelayanan secara profesional.
2. Untuk melaksanakan pelayanan prima, perlu adanya kegiatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Pelayanan prima dikatakan telah dilakukan, apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan orang lain (pelanggan) telah dilaksanakan dengan cara yang sangat memuaskan.

Saran-saran

Agar sukses, segera mulailah dengan yang mudah, yakni: (1) Perbaiki sikap pribadi tingkatkan citra diri (2) Tingkatkan kemampuan dan keterampilan dalam tugas pelayanan yang menjadi tanggung jawab Selajutnya penting melakukan tindakan nyata, untuk menerapkan kedua hal tersebut, (3) Jadikan belajar merupakan suatu kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamidjaja Soeparman, *Kemampuan Seseorang yang Menjadi Objek*, Salemba Empat, Jakarta, 1997.
- Franz Magnis Suseno. *Etika Dasar: Masalah-masalah Pokok Filsafat moral*. Kanisus, Yogyakarta 1987
- Raymond Mc Leod and Geoge Schell, *Management Information System*, Prentice Hall internasional, Inc New jersey, 2001
- Robbin Stephen P. *Manajemen*, Sixth edition, Englewood New Jersey, 1999
- Muhammad Fakhri Husen, dan Amin Wibowo, *Sistem Informasi Manajemen*, UPPAMPYKPN, Yogyakarta, 1999
- Hasibuan Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Bumi Aksara, Jakarta, 2002
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Wayne, Mondy R, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10: Erlangga, Jakarta, 2002
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Schermerhorn John R., JR, *Management.*, John Wiley and Sons, Inc, New York, 2005