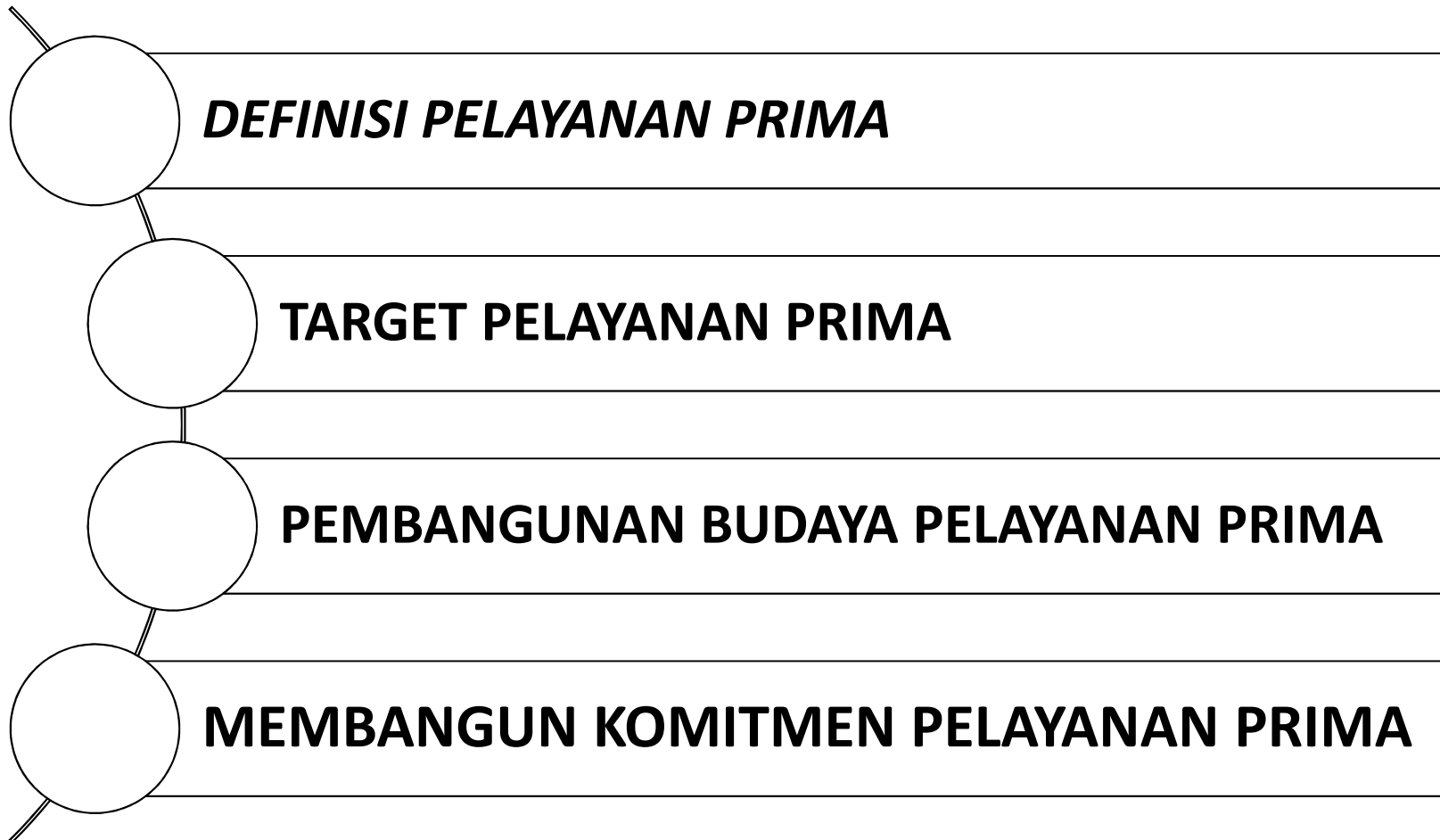


SOSIALISASI BUDAYA PELAYANAN PRIMA B2TKE

7 Februari 2020

>>> www.b2tke.bppt.go.id <<<

OUTLINES



DEFINISI PELAYANAN PRIMA

01 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

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

TARGET PELAYANAN PRIMA

NO	INDIKATOR KINERJA	TARGET
1	Hasil Penilaian Kepatuhan Standar pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI	95 skala 100
2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	A
3	Indeks Kepuasan Pegawai (IKP)	AB
4	Predikat Pengelolaan pemerintahan dari KemenpanRB	WBK
5	Hasil Survey Persepsi Korupsi	95 skala 100

DEFINISI PELAYANAN PRIMA

Lima Elemen Quality Service



Apa yang harus anda pahami?

**Customer
Service
Person**

**Memahami Organisasi
Anda**

**Memahami
Produk/Service Anda**

**Memahami Customer
Anda**

PEMBANGUNAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Mengelola Pelaksanaan Pelayanan Prima

- Mengenal pengguna layanan
- Menetapkan standar perilaku pelayanan prima
- Menempatkan petugas yang memenuhi kompetensi
- Pelatihan secara terus menerus
- Bentuk tim pengendali
- Perbaiki system pelayanan yang mendukung pelayanan prima
- Perbaiki/bangun fasilitas yang mendukung
- Cek dan recek
- Berdayakan pengguna layanan
- Berdayakan pegawai
- Perbaiki pelayanan internal
- Monitoring dan evaluasi
- Perbaiki berkelanjutan

Mengenal 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

04 Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

Mengenal 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

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 penanggalan lain yang membuat pengguna layanan terganggu;
- 6) Tidak menunjukkan bahasa tubuh yang tidak sopan



Komunikasi

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

PEMBANGUNAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA

04 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 memandang rendah klien;
3. Menyapa selamat datang dan selamat pagi/siang/ sore;
4. Tetap tenang, tidak boleh dibawa emosi, setiap kemarahan/kekesalan pengguna layanan jangan dimasukkan ke dalam hati;
5. Memperkenalkan diri;
6. Memperlihatkan duduk;
7. Memastikan bahwa pelayanan prima...

04 Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

Latih secara terus menerus



Pelatihan langsung di tempat kerja



E-learning



Pelatihan dalam kelas

04 Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

Tempatkan petugas yang memenuhi kompetensi



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

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

PEMBANGUNAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Berdayakan pengguna layanan

Upaya pengembangan budaya pelayanan prima juga dilakukan dengan mendorong keterlibatan pengguna layanan



Perankan pengguna layanan untuk:

- Menyampaikan keluhan-keluhan tentang pelayanan
- Memberikan penilaian langsung terhadap pelayanan
- Meminta keterlibatan pengguna layanan forum komunikasi unit pelayanan dan pengguna layanan

Monitoring dan evaluasi



- Hai-hai yang dilakukan mencakup:
- Membuat instrumen monitoring dan evaluasi
 - Menyusun jadwal monitoring dan evaluasi
 - Melaksanakan monitoring dan evaluasi
 - Mengolah data, informasi dan temuan hasil monitoring dan evaluasi
 - Membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi;
 - Membuat rekomendasi kepada pimpinan

Perbaiki pelayanan internal

Pelayanan eksternal tidak dapat diberikan dengan baik jika pegawai yang melayani tidak memperoleh pelayanan yang baik di lingkungan internalnya



Perbaikan Pelayanan internal mencakup:

Pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan, pelayanan umum (perbaikan sarana dan prasarana, penyediaan ATK, pelayanan kebersihan ruangan dan lingkungan), pelayanan administrasi, pelayanan kehumasan, pelayanan keorganisasian, dan lainnya. Pelayanan keorganisasian adalah pelayanan yang sama dengan yang ada di dalam rumah pegawai tenaga keorganisasian.

Berdayakan pegawai

Keterlibatan seluruh pegawai sangat diperlukan dalam pembangunan budaya pelayanan prima.



Meminta setiap individu/kelompok pegawai untuk mengusulkan inovasi-inovasi atau pembaruan-pembaruan untuk pengembangan budaya pelayanan prima;

Meminta petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna layanan untuk memberikan masukan bagi perbaikan budaya pelayanan prima;

Meminta setiap pegawai untuk saling mengingatkan;

Meminta pegawai untuk melaporkan setiap pelanggaran etika atau standar perilaku

MEMBANGUN KOMITMEN PELAYANAN PRIMA

Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

- Menetapkan regulasi untuk membangun komitmen
- Menetapkan kode etik pelayanan prima
- Membuat pernyataan komitmen
- Mendeklarasikan komitmen
- Menetapkan target2 setiap unit kerja
- Melakukan pelatihan2
- Mewajibkan setiap pimpinan untuk melakukan pengawasan
- Membuat forum pelaporan berkala langsung kepada pimpinan tertinggi
- Memberikan penghargaan bagi pimpinan dan unit kerja yang berhasil
- Menetapkan role model.

1 Menetapkan regulasi untuk membangun komitmen

Untuk membangun komitmen seluruh jajaran, terutama pimpinan, maka harus ditetapkan kebijakan penerapan budaya kerja yang menjadi landasan hukumnya.

Kebijakan ini akan mengharuskan setiap pimpinan untuk menerapkan budaya pelayanan prima di masing-masing unit kerjanya



3 Membuat pernyataan komitmen

Untuk mendorong implementasi komitmen terhadap pelayanan prima benar-benar diterapkan oleh seluruh jajaran, terutama jajaran pimpinan, hendaknya dibuat pernyataan komitmen pimpinan dan jajarannya untuk menerapkan pelayanan prima.

2 Menetapkan kode etik pelayanan prima

Untuk menjaga agar setiap petugas/pegawai/pejabat memiliki integritas dalam memberikan pelayanan, maka harus disusun kode etik pelayanan prima, yang antara lain mencakup: (*dapat dikembangkan sesuai dengan karakteristik unit pelayanan*)

- Kedisiplinan
- Akuntabel
- Menolak setiap bentuk suap dan/atau gratifikasi
- Transparan
- Sopan dan ramah
- Adil, netral dari kepentingan politik, dan mengutamakan kepentingan masyarakat;
- Profesional.

MEMBANGUN KOMITMEN PELAYANAN PRIMA

4 Melakukan deklarasi pernyataan komitmen

Agar pernyataan komitmen terhadap budaya pelayanan prima diketahui oleh seluruh pegawai dan masyarakat, maka perlu dilakukan deklarasinya dihadapan pimpinan tertinggi instansi, media, dan masyarakat.



Menetapkan target-target yang harus dicapai oleh setiap pimpinan unit kerja



Agar setiap pimpinan unit kerja memiliki komitmen untuk menerapkan pelayanan prima, maka kepada yang bersangkutan diberikan target-target yang harus dicapai.

Untuk itu harus disepakati bersama indikator yang akan digunakan untuk mengukur pencapaian target dimaksud

Mewajibkan setiap jajaran pimpinan untuk melakukan pengawasan



Untuk memastikan budaya pelayanan prima dilaksanakan di setiap unit kerja, maka seluruh jajaran pimpinan wajib untuk melakukan pengawasan

6 Melakukan pelatihan-pelatihan

Secara konsisten melakukan pelatihan-pelatihan pelayanan prima, terutama dalam kaitan dengan perilaku standar yang harus dipraktikkan oleh setiap petugas

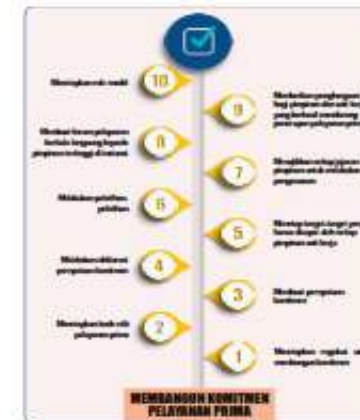
MEMBANGUN KOMITMEN PELAYANAN PRIMA

8 Membuat forum pelaporan berkala langsung kepada pimpinan tertinggi di instansi

Untuk memastikan kemajuan pelaksanaan budaya pelayanan prima di unit kerja, maka harus diciptakan forum pelaporan kemajuan pelaksanaan pelayanan prima oleh pimpinan masing-masing unit kerja ke pimpinan tertinggi di instansi.

Memberikan penghargaan bagi pimpinan dan unit kerja yang berhasil mendorong penerapan pelayanan prima

Untuk mendorong terus penerapan budaya pelayanan prima, pimpinan tertinggi harus memberikan penghargaan kepada setiap pimpinan unit kerja dan unit kerja yang berhasil mendorong penerapan budaya pelayanan prima



10 Menetapkan role model

Pimpinan unit kerja dan unit kerja yang dipandang berhasil menerapkan budaya pelayanan prima, dapat dijadikan role model bagi pimpinan dan unit kerja lain.

#BPPT2020
SOLIDSMARTSPEED

BPPT
BALAI BESAR
TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI

INDVASI
ENERGI
UNTUK
INDONESIA

THANK YOU

>>> www.b2tke.bppt.go.id <<<

**NOTULENSI NGOBROL BARENG PEGAWAI
BALAI BESAR TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI**

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Februari 2020

Waktu : 09.00 – 10.00 WIB

Agenda : Sosialisasi Pembangunan Budaya Pelayanan Prima

Pimpinan Rapat : Kepala B2TKE

Hasil Rapat Pelayanan Prima

1. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas melebihi harapan pengguna layanan (customer).
2. Harapan customer: memperoleh kejelasan info pelayanan, dilayani dengan adil, dipahami keinginannya, mudah menghubungi petugas, dilayani petugas professional, segera dapat dilayani, rasa nyaman dan aman.
3. Target terkait layanan prima tahun 2020: Ombudsman 95, IKM A, IKP AB, WBK, Persepsi korupsi 95.
4. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun budaya pelayanan prima: mengenali pengguna layanan, menetapkan standar perilaku pelayanan, menempatkan petugas professional, pelatihan yang kontinyu, ada tim pengendali, dukungan fasilitas, berdayakan pengguna layanan, **berdayakan pegawai**, monitoring dan evaluasi.
5. Berdayakan pegawai maksudnya agar seluruh pegawai B2TKE terlibat dalam pembangunan pelayanan prima. Keterlibatan tersebut bisa dalam bentuk usulan inovasi budaya layanan prima, memberikan masukan terhadap petugas yang berhadapan dengan customer, saling mengingatkan, melaporkan setiap pelanggaran etika.
6. Seluruh jajaran manajemen dan pegawai B2TKE berkomitmen membangun pelayanan prima dengan mendeklarasikan komitmen-komitmen, membuat pernyataan komitmen, memberikan penghargaan, menerapkan role model.
7. B2TKE telah mengalokasikan anggaran dari operasional perkantoran dan PNBK untuk membangun budaya layanan prima.



