



PELAYANAN PRIMA SEBAGAI KULTUR UNY

Herminarto Sofyan
PR 3 UNY

Peran Kultur



- Memperbaiki kinerja Universitas
- Membuat komitmen warga Universitas
- Membuat suasana kekeluargaan, kolaborasi, ketahanan belajar, semangat terus maju, dorongan bekerja keras, tidak mudah mengeluh

Kultur Universitas

- Memiliki hubungan dengan sikap Warga UNY terhadap pekerjaan
- Meningkatkan motivasi kerja
- Meningkatkan produktivitas kerja
- Meningkatkan prestasi akademik
- Meningkatkan kepuasan kerja.



PENINGKATAN MUTU UNIVERSITAS

DIMENSI STRUKTURAL:

- **PELATIHAN, PENATAAN ULANG BERBAGAI KOMPONEN, PENGATURAN, PERATURAN, ORIENTASI KURIKULER, DSB.**

• DIMENSI KULTURAL:

- **PERUBAHAN BERASAL DARI DALAM LEMBAGA**
- **PERUBAHAN PRILAKU NYATA DALAM AKSI**

Kultur Universitas

- **Positif:**

- Menghargai kesuksesan
- Menekankan pencapaian dan kolaborasi
- Mengikat suatu komitmen pada staf dan mahasiswa untuk selalu belajar

- **Negatif:**

- Menyalahkan mahasiswa atas prestasinya
- Menghindari kolaborasi
- Selalu ada pertentangan antar warga



PRODUK KULTUR YANG BAIK

- Peningkatan kinerja individu dan kelompok
- Peningkatan kinerja universitas atau institusi
- Terjalin hubungan yang sinergi diantara ketiga tingkatan di atas (individu, kel, inst)
- Tugas dilaksanakan dengan perasaan senang
- Timbul iklim akademik
- Kompetisi dengan kolaborasi
- Interaksi yang menyenangkan

ARTIFAK

- **Terkait kultur positif:**
 - Ada ambisi untuk meraih prestasi
 - Semangat menegakkan sportivitas,
 - Saling menghargai perbedaan
 - Saling percaya
- **Terkait kultur negatif:**
 - Banyak jam kosong
 - Adanya friksi
 - Penekanan pada nilai mata pelajaran.
 - Belajar sedikit, prestasi ingin tinggi

CORE VALUES

H ave courage

E ffort

A chieve

R espect

T ake responsibility

T rust



PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA

- Pelayanan : suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain
- Prima : terbaik, bermutu, bermanfaat
- Pelayanan Prima :
 - Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan.

CONTOH PELAYANAN PRIMA

- **Pelayanan Pendaftaran Wisuda:**
 - Suasana tertib, pakai nomor urut, petugas penerangan, flow chart terpampang, Waktu penyelesaian terpampang, penyerahan dan pemeriksaan dokumen langsung di loket.
 - Pelayanan tersebar di beberapa tempat.
- **Pelayan di Bank BNI**
 - Satpam yg menyapa, mengantar ketempat yg dituju.
 - Teller menyapa nama pelanggan
- **Siaran Radio Melayani Publik :**
 - Info Kemacetan Lalulintas
 - Info Kabut Asap

STANDAR PELAYANAN

- Tolok ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan/dijanjikan kepada pelanggan/orang lain/masyarakat

PRINSIP PELAYANAN PRIMA

- FOKUS PADA PELANGGAN
- PELAYANAN NURANI
- PERBAIKAN BERKELANJUTAN
- PEMBERDAYAAN PELANGGAN



KEINGINAN/HARAPAN PELANGGAN

- Dilayani dengan cepat, tepat, akurat, murah/mudah, dan ramah
- Diberlakukan dengan sungguh2, penuh hormat, dan adil
- Tindak lanjut sesegera mungkin
- Didengarkan



JENIS PELAYANAN

1. Pelayanan Internal

- Pelayanan Vertical (Atasan dgn bawahan)
- Pelayanan horizontal dan diagonal (Rekan kerja)

2. Pelayanan Eksternal

- Pelayanan makro/manajerial
- Pelayanan mikro dan front liner

TAHAPAN PELAYANAN

1. PRA TRANSAKSI
2. TRANSAKSI
3. PASCA TRANSAKSI



Bila ingin sukses dan berkembang dalam pelayanan, harus mencapai standar tinggi dalam 4 kategori mendasar.

- 1. Berusaha menciptakan produk dan layanan yang excellent (*Excellent Product*)**
- 2. Berusaha menjalankan sistem delivery produk yang bagus agar produk sampai di pelanggan tepat waktu (*Excellent Delivery Systems*)**
- 3. Memberi pelayanan yang terbaik (*Excellent Service Mindset*)**
- 4. Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (*Excellent Relationships*)**

8 ETOS KERJA PROFESIONAL

navigator menuju sukses

1. Kerja adalah Rahmat

Aku Bekerja Tulus Penuh Syukur

2. Kerja adalah amanah

Aku Bekerja Benar Penuh Tanggungjawab

3. Kerja adalah Panggilan

Aku Bekerja Tuntas Penuh Integritas

4. Kerja adalah Aktualisasi

Aku Bekerja Keras Penuh Semangat

8 Etos Kerja Profesional

5. Kerja adalah Ibadah

Aku Bekerja Serius Penuh Kecintaan

6. Kerja adalah Seni

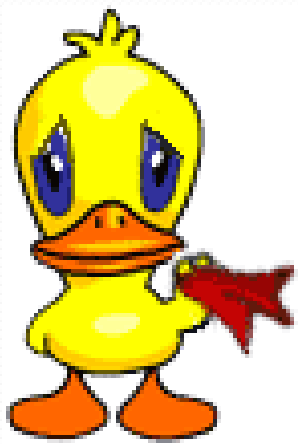
Aku Bekerja Cerdas Penuh Kreativitas

7. Kerja adalah Kehormatan

Aku Bekerja Tekun Penuh Keunggulan

8. Kerja adalah Pelayanan

Aku Bekerja Paripurna Penuh Kerendahanhati



TERIMA KASIH