

PELAYANAN PRIMA

PENGERTIAN

- Berkaitan dengan pelayanan ada 2 istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Melayani dapat diartikan sebagai membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (KBBI).

Lanjutan...

- Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/ yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Normann)
- Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enhances customer satisfaction). (David Dow & Utal, 1989).

Lanjutan...

Karakteristik Pelayanan (Normann, 1991)

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Barang layanan

Savas (1987) membagi barang layanan menjadi 4 kelompok:

1. Barang yang digunakan untuk memenuhi kepentingan individu yang bersifat pribadi (private goods).
2. Toll goods, barang yang digunakan atau dikonsumsi bersama-sama dengan persyaratan apabila menggunakannya harus membayar atau ada biaya penggunaan. Bila tidak membayar tidak bisa menggunakannya.

Lanjutan barang layanan

3. Collective goods, barang yang digunakan secara bersama-sama atau kolektif dan penyediaannya tidak dapat dilakukan dengan melalui mekanisme pasar, dilakukan dengan kontribusi secara kolektif yaitu dengan menggunakan pajak.
4. Common pool goods, biasanya digunakan/dikonsumsi secara bersama-sama dan kepemilikannya oleh umum. Pemerintah yang melakukan pengaturan.

- Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “Excelelent Service” yang secara harfiah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.