

Standar dan Mutu Pelayanan

A. Paradigma Pelayanan Prima

- Paradigma pelayanan prima adalah better, faster, newer, cheaper, and more simple).
- Pemberian mutu pelayanan prima dibangun dengan TQM (Total Quality Management). TQM berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia, dan lingkungan organisasi.

- TQM dapat dicapai dengan memperhatikan:
 - a. Berfokus pada pelanggan
 - b. Obsesi terhadap mutu
 - c. Pendekatan Ilmiah
 - d. Komitmen jangka panjang
 - e. Kerjasama Tim
 - f. Perbaiki sistem secara berkesinambungan
 - g. Pendidikan dan Pelatihan

B. Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan

- Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan hasilnya.
- Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.
- Kaitannya dengan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan:
 - jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa
 - jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas
 - jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas

- Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Kepuasan pelanggan dapat dicapai bila pemberi layanan mengetahui siapa pelanggannya. Karena dengan tahu pelanggan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.
- Level/tingkat harapan pelanggan dibagi menjadi 3:
 - a. Harapan pelanggan yang paling sederhana berbentuk asumsi “must have” atau “take it for granted”

- b. Kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan atau spesifikasi tertentu.
- c. Pelanggan menuntut suatu kesenangan (delightfulness) atau jasa yang demikian bagusnya sehingga membuat pelanggan tertarik.

C. Dimensi Pelayanan Prima

- Gaspersz (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu:
 - ketepatan waktu pelayanan
 - akurasi pelayanan
 - Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
 - Tanggung jawab
 - Kelengkapan
 - kemudahan mendapatkan pelayanan

- Variasi model pelayanan
- Pelayanan pribadi
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- Atribut pendukung pelayanan lainnya (AC, musik, dll)

Mutu Pelayanan Prima

- a. Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Pelayanan dengan sepenuh hati
- c. Budaya pelayanan prima
- d. Sikap pelayanan prima
- e. Sentuhan pribadi pelayanan prima
- f. Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima

Keterangan a)

- Salah satu bukti mendahulukan kepentingan pelanggan adalah menanggapi dan mengatasi keluhan pelanggan.
- Sumber keluhan pelanggan dapat berasal dari pelanggan internal/eksternal serta pimpinan organisasi.

- Keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi 4:
 - Mechanical Complaint (keluhan mekanikal/peralatan)
 - Attitudinal Complaint (keluhan akibat sikap petugas)
 - Service related complaint (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)
 - Unusual complaint (keluhan yang aneh)