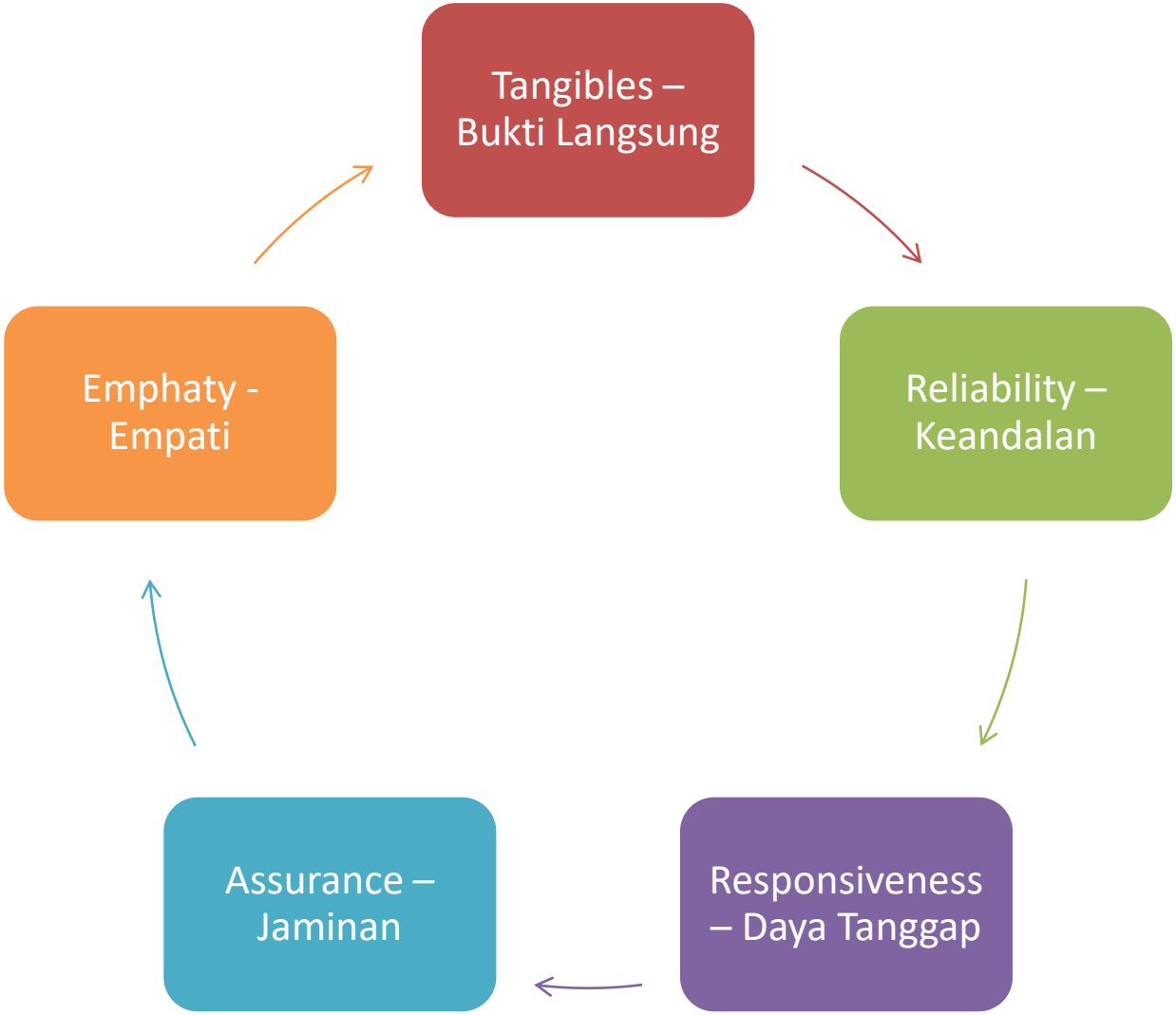
CUSTOMER POSITIVE AFFECT DAN CUSTOMER SATISFACTION DALAM PELAYANAN PRIMA

Disampaikan oleh: TIM P3M-PNJ
STIE DEWANTARA
Bogor, 14 Juli 2018

Customer positive affect dan customer satisfaction dalam pelayanan prima

- Pelayanan Prima yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi pelanggannya dan bisa dilihat dari hasil produk atau jasanya.

Atribut yang digunakan pelanggan



Diskusi sejenak…

Pelayanan yang prima dan berkualitas akan mendatangkan kepuasan bagi pelanggan.

Bagaimana menurut Saudara?

Lantas, bagaimana mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan?

15 Indikator pengukuran kepuasan masyarakat: (Rahmayanti,2010:97-98)

1. Prosedur
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan

11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan
15. Unsur lain yang relevan dengan karakteristiknya

Dalam unsur perusahaan/private pelayanan pada pelanggan dapat dirasakan sesuai dan benar tentunya berpedoman pada indikator penilaian apakah menggunakan TQM atau alat ukur lainnya.

Agar perusahaan dapat mengetahui umpan balik yang diberikan dengan jujur oleh pelanggan atau calon pelanggan mengenai kualitas, harga dan pelayanan dari produk atau jasa yang dijual adalah dengan cara melakukan <u>SURVEY.</u>

Delapan faktor yang sering digunakan perusahaan dalam melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk manufaktur yang *tangible* (berwujud fisik dan terlihat) antara lain meliputi:

(Rachmayanti,2010:170-173)

1. **Kinerja – *Performance Product***
2. **Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan produk - *Features***
3. **Kehandalan – *Reliability Product***
4. **Kesuksesan dengan spesifikasi – *Conformance to Specification***

5. Purna jual – *After Sales Services*

6. Estetika – *Aesthetic*

7. Kualitas yang dipersepsikan – *Perceived Quality*

8. Daya tahan - *Durability*

Untuk bidang jasa yang bersifat ***intangible*** (tak berwujud fisik), pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut seperti:

1. *Tangibles* – Bukti Langsung
2. *Reliability* – Keandalan
3. *Responsiveness* – Daya Tanggap
4. *Assurance* – Jaminan
5. *Emphaty* - Empati

TQS (Total Quality Service)

- TQS yaitu sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan pegawai serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (Stamatis, 1996)

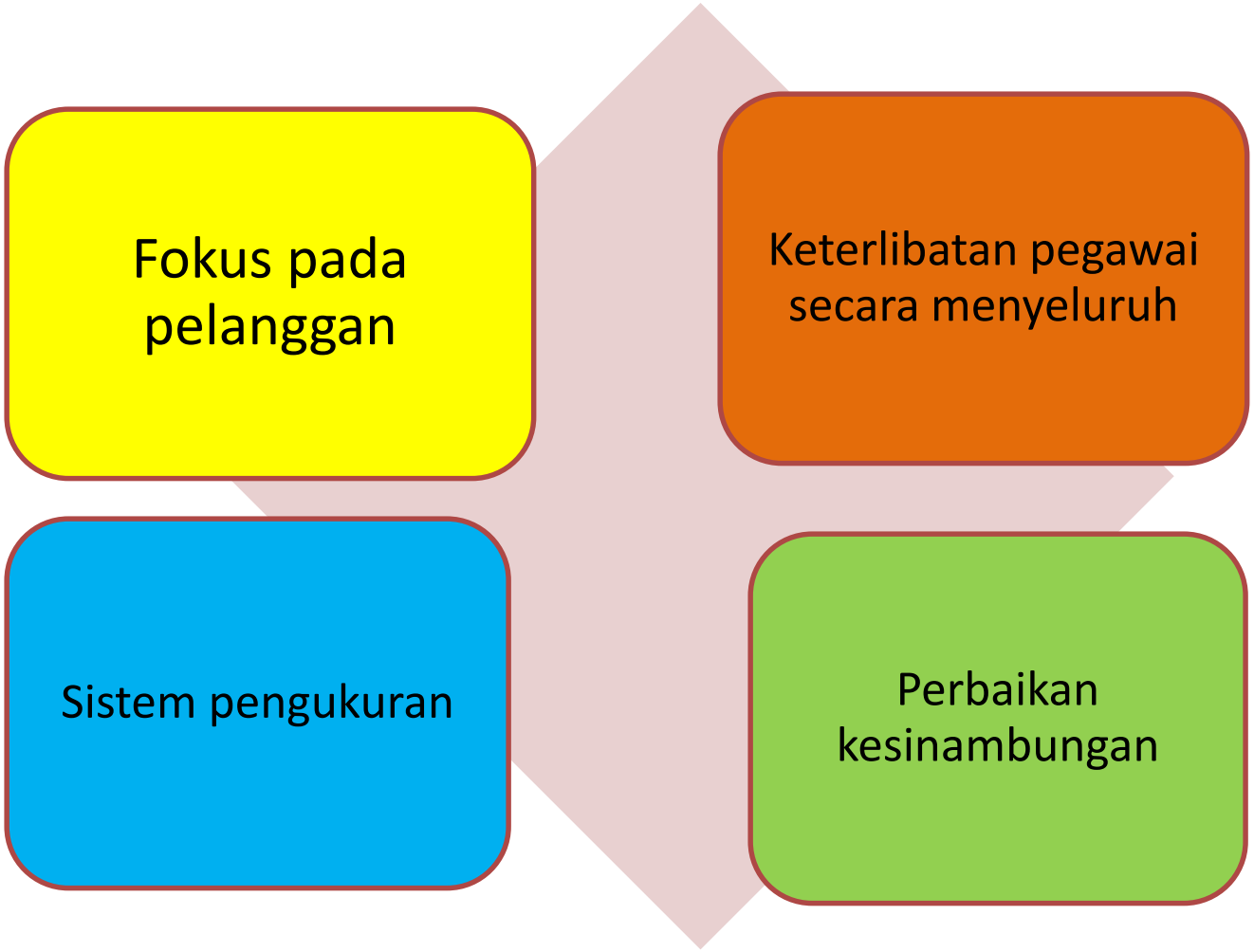
Strategi TQS

Strategi: cara pendekatan yang efektif digunakan dalam mencapai sasaran organisasi melalui pelayanan yang baik

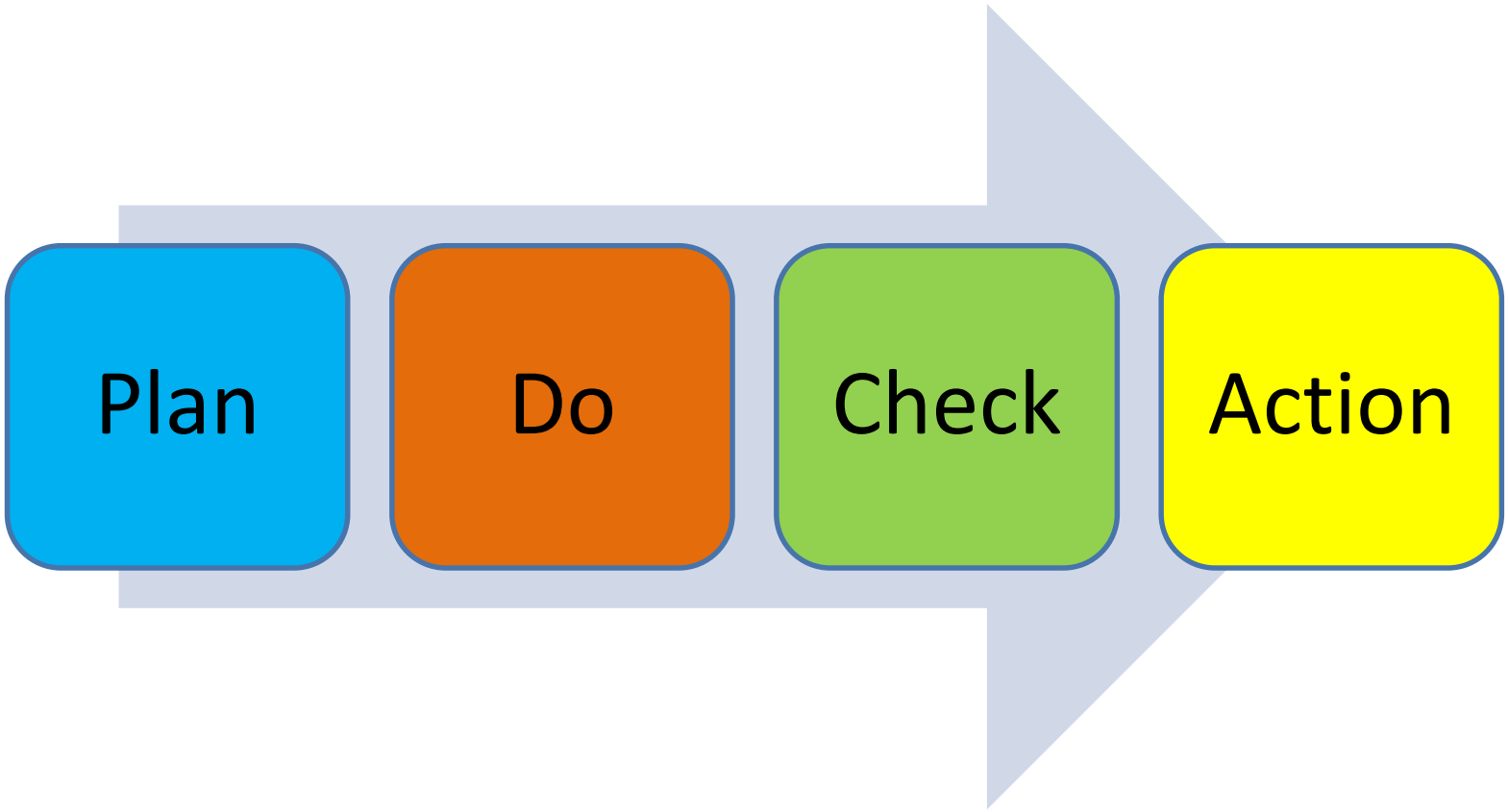
Sistem: progran atau prosedur yang dirancang untuk penyampaian pelayanan yang nyaman dan berkualitas

SDM: pegawai disemua posisi yang memiliki kapasitas yang bersifat responsif terhadap keinginan pelanggan

Tujuan TQS


Fokus pada pelanggan
Keterlibatan pegawai secara menyeluruh
Sistem pengukuran
Perbaikan kesinambungan

Model TQS
(Siklus Deming)



Plan

Menentukan proses yang perlu diperbaiki

Menentukan perbaikan

Kewajiban pimpinan organisasi untuk menentukan data dan informasi yang diperlukan untuk menetapkan hipotesis yang relevan

DO

Mengumpulkan informasi untuk menentukan keadaan nyata jalannya proses

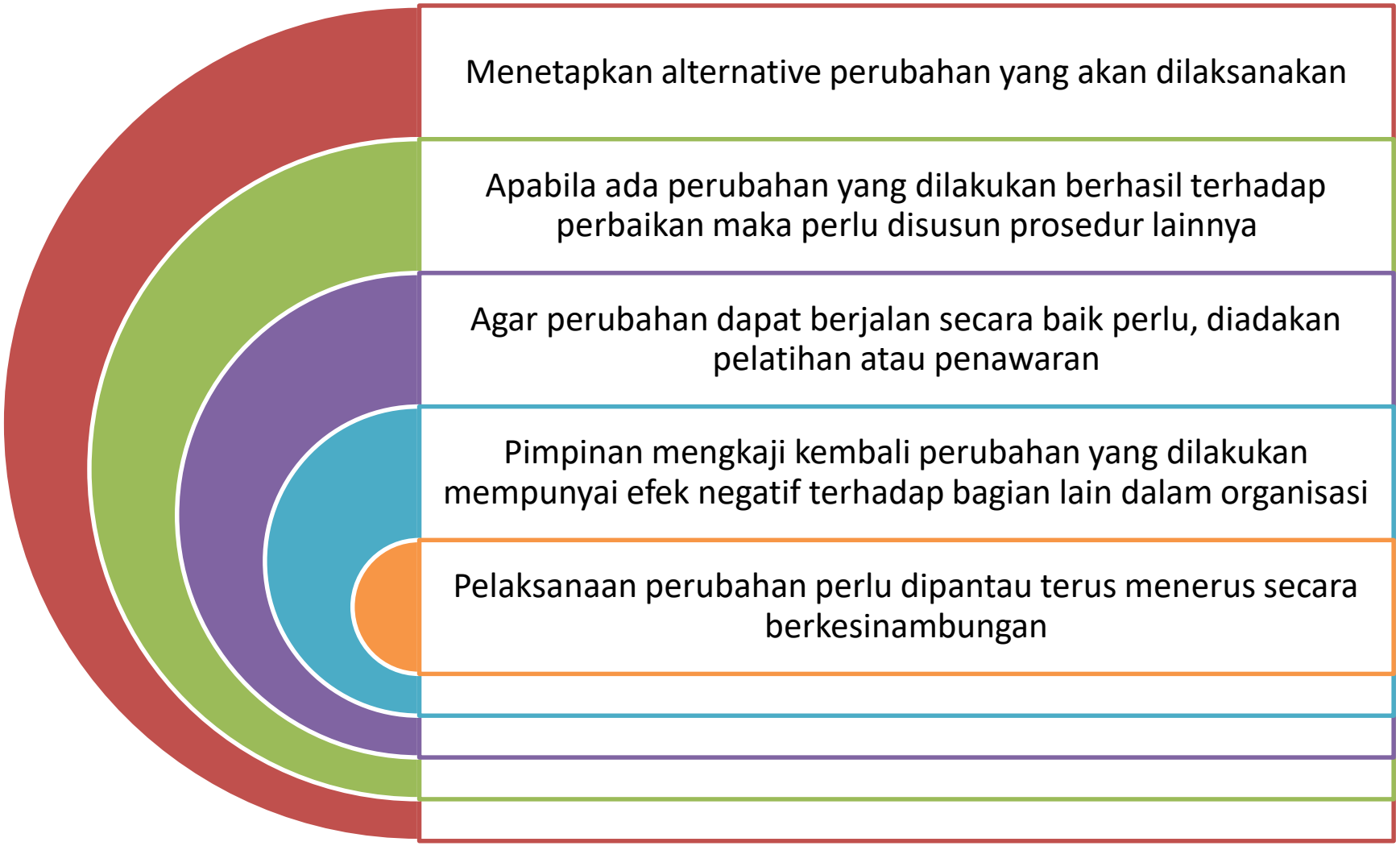
Informasi dikumpulkan, perubahan yang diinginkan dapat dilaksanakan

Mengumpulkan data kembali

CHECK

Dalam tahapan ini pimpinan harus dapat menafsirkan informasi yang terkumpul untuk mengetahui apakah perubahan yang dilakukan membawa perbaikan atau tidak

ACT


Menetapkan alternative perubahan yang akan dilaksanakan
Apabila ada perubahan yang dilakukan berhasil terhadap perbaikan maka perlu disusun prosedur lainnya
Agar perubahan dapat berjalan secara baik perlu, diadakan pelatihan atau penawaran
Pimpinan mengkaji kembali perubahan yang dilakukan mempunyai efek negatif terhadap bagian lain dalam organisasi
Pelaksanaan perubahan perlu dipantau terus menerus secara berkesinambungan

Harapan Pelanggan

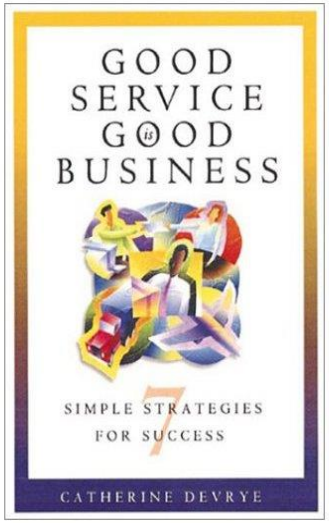
Pelayanan pegawai

Pendekatan positif

Perhatian/friendly system

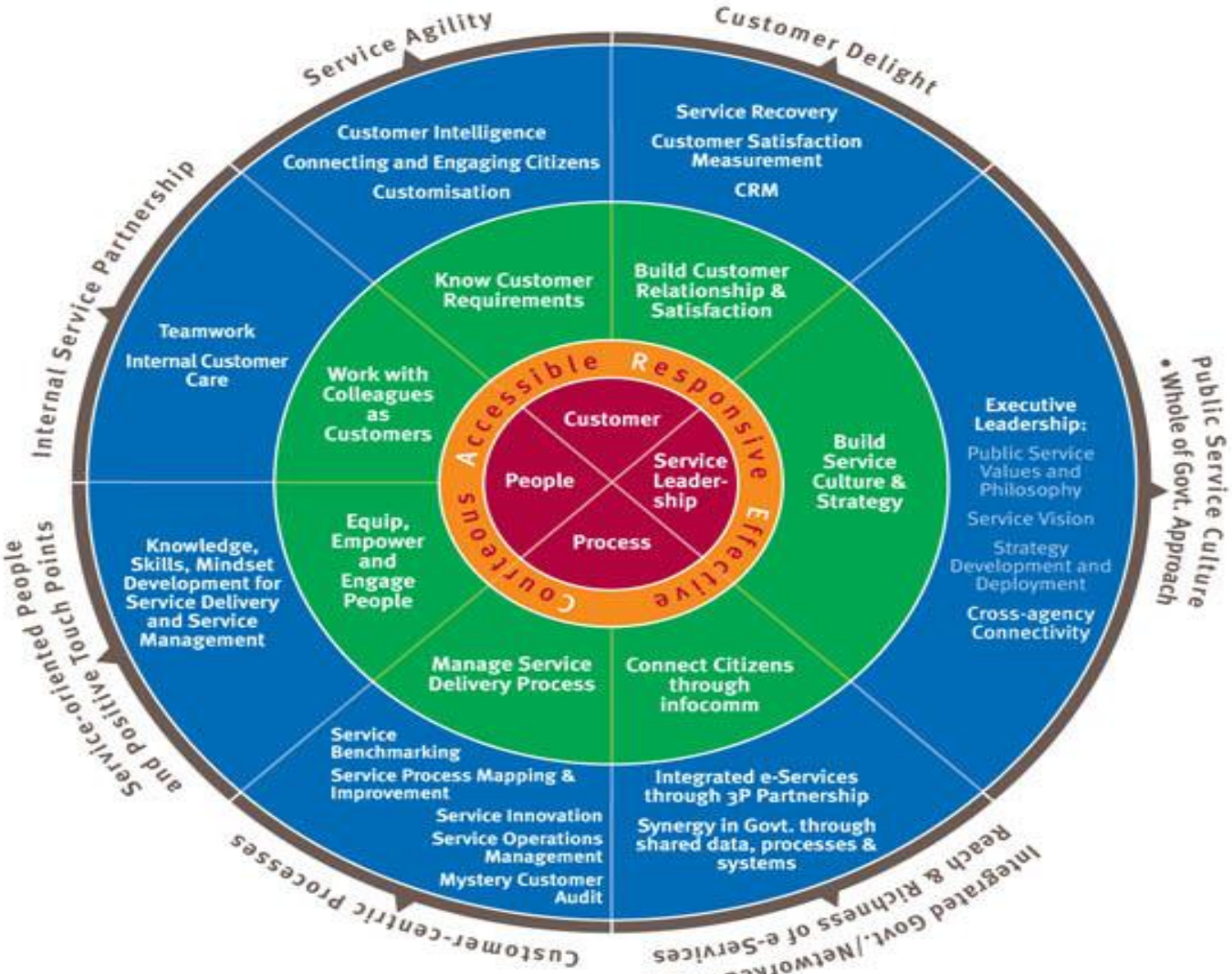
STANDAR PELAYANAN BERKUALITAS

Apa yang dimaksud dengan good service, good business?



Berikan contohnya?

Service Excellence Competency Framework



© Copyright Civil Service College, Dec 2007

Thanks
THANK YOU EVERYONE!
www.Vogai.com