

Pelayanan Prima Pesantren Al Bunayya Purwakarta

Rahayu Tri Utami¹, Susbiyantoro², Deny Sudrajat³, Tri Winarto⁴, Edy Sambodja⁵

^{1,2,3,4} Politeknik LP3I Jakarta,

⁵ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten.

E-mail: ayyu.sam@gmail.com¹, susby02@gmail.com², denysudrajat1969@gmail.com³,
mastrijogja0274@gmail.com⁴, edy.sambodja@gmail.com⁵

Article History:

Received: November

2022

Revised: November 2022

Accepted: Desember 2022

Abstract:

Pelayanan prima ialah aksi ataupun upaya yang dicoba industri ataupun organisasi tertentu buat membagikan pelayanan optimal dengan tujuan supaya pelanggan ataupun warga dapat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang dicoba. Pelayanan prima dimaksud selaku service excellent. Wujud pelayanan prima yang diberikan pasti berbeda- beda, bergantung zona yang dikelola. Bila industri ataupun lembaga fokus melaksanakan bisnis penciptaan, pelayanan prima diwujudkan dalam wujud sediakan customer services serta memperkenalkan produk bermutu besar, sedangkan buat bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam wujud pelayanan optimal demi kepuasan pelanggan. Buat membagikan pelayanan yang terbaik bukanlah gampang, paling utama dengan kemajemukan warga yang terdapat dikala ini. Tetapi, industri ataupun organisasi bisa memperkenalkan pelayanan prima sepanjang mengenali konsep serta apa yang wajib dicoba.

Pada dasarnya pelayanan prima ialah rasa hirau yang diarahkan oleh industri, kepada pelanggan produk ataupun pengguna jasa yang berorientasi pada kenaikan keuntungan(profit oriented). Sedangkan buat organisasi non- profit, semacam lembaga pemerintahan, pelayanan prima ialah perilaku melayani yang ditunjukkan dengan terdapatnya atensi serta aksi nyata, dengan tujuan buat berikan kenyamanan serta rasa nyaman kepada warga luas.

word : Pelayanan Prima, Unggul, Kualitas yang baik sekali, Sosialisasi

Pendahuluan

Pada pengabdian masyarakat ini, bekerjasama dengan mitra yaitu Pesantren Al Bunayya Purwakarta lingkungan khususnya di Pesantren daerah Purwakarta . Dalam melaksanakan sesuatu bisnis, tidak hanya perencanaan usaha yang matang, pelayanan prima pula jadi salah satu kunci berarti dalam kesuksesan serta keberhasilan sesuatu usaha. Apalagi untuk bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan, seorang customer service harus selalu memberikan pelayanan prima. Lalu, apa itu pelayanan prima?

Pelayanan dapat diucap prima bila pelanggan telah merasa puas serta cocok dengan harapan pelanggan. Dengan berbagai macam karakter pelanggan Apalagi untuk bisnis yang bergerak di bidang jasa , seorang customer service harus selalu memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan sebaik mungkin kepada pelanggan sehingga mereka bisa merasa puas. Dalam dunia bisnis, pelayanan prima sangat dibutuhkan, hal ini bertujuan untuk dapat penuhi serta memuaskan para pelanggan sehingga industri memperoleh keuntungan yang optimal. Saat ini tentu tidaklah mudah dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Keberhasilan dalam meningkatkan serta melakukan pelayanan prima tidak lepas dari keahlian dalam pemilihan konsep pendekatannya.

Berikut gambar pelayanan prima dalam pendidikan :



Berikut ada beberapa konsep dasar pelayanan prima yang perlu diketahui :

1. *Attitude* (Sikap)

Attitude (Sikap) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Bagaimana sikap dan pelayanan kita akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Dan harus memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaan serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

2. *Ability* (Kemampuan)

Ability (Kemampuan) merupakan pengetahuan serta keahlian tertentu yang

absolut dibutuhkan buat mendukung program pelayanan prima, yang meliputi keahlian dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai binaan hubungan ke dalam dan ke luar.

3. *Attention* (Perhatian)

Attention (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan atensi hendak kebutuhan serta kemauan pelanggan ataupun uraian atas anjuran serta kritiknya, yang meliputi mencermati serta menguasai secara serius kebutuhan para pelanggan, mengamati serta menghargai sikap para pelanggan serta mencurahkan atensi penuh kepada pelanggan.

4. *Action* (Tindakan)

Action (Tindakan) adalah berbagai tindakan nyata yang wajib dicoba dalam membagikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat tiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, serta melaporkan terima kasih dengan harapan pelanggan ingin kembali.

5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Accountability (Tanggung Jawab) adalah merupakan sesuatu perilaku berperipikakan kepada pelanggan yang wajib dicoba selaku sesuatu bentuk kepedulian buat menghindarkan ataupun meminimalkan kerugian ataupun ketidakpuasan pelanggan.

6. *Appearance* (Penampilan)

Appearance (Penampilan) adalah merupakan penampilan seorang baik secara raga saja ataupun non raga yang sanggup merefleksikan keyakinan diri serta kredibilitas industri. Oleh sebab itu, dalam pelayanan prima sangatlah berarti buat melindungi penampilan.

Standar penampilan juga wajib dirancang oleh perusahaan serta harus dijalankan oleh setiap karyawannya terutama waktu bertemu dengan para pelanggan. Bagi perusahaan yang berkiprah di bidang jasa, pelayanan prima adalah salah satu kunci buat menerima pelanggan baru, sekaligus mempertahankan pelanggan lama. ketika ini banyak perusahaan yg menjual produk atau jasa yang serupa, namun pelayanan yang diberikan tidak sama. Hal inilah yg menjadi pembeda antara satu perusahaan menggunakan perusahaan yang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan produk utama yang harus diperhatikan.

Tetapi bukan berarti pelayanan prima tidak berarti untuk industri non- jasa. Walaupun muncul dalam wujud yang berbeda, pelayanan prima senantiasa jadi

perihal yang harus dicermati selaku penunjang usaha, sekaligus melindungi keyakinan pelanggan senantiasa besar. Bila telah sukses melindungi keyakinan pelanggan, secara otomatis loyalitas terhadap industri hendak tercipta, perihal ini dapat membuat mereka jadi pelanggan senantiasa.

Masalah umum customer service dan cara mengatasinya perlu diketahui dengan sebaik mungkin, sebelum menduduki posisi sebagai layanan publik atau pelayanan. Keluhan dari pelanggan pastinya mampu mengidentifikasi hal yang negatif. Alasan inilah yang membuat pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan atau produk tertentu. Secara penuh keluhan pelanggan memang tidak bisa dihindari, ada-ada saja hal yang dirasa kurang oleh pihak pelanggan.

Beberapa permasalahan yang dialami dalam pelayanan prima (Roger Harisson, 1972) yaitu :

1. Kebiasaan mengacu tradisi pada atasan
2. Kaku pada aturan sehingga kurang inisiatif
3. Terlalu mengacu pada tanggung jawab sehingga mengesampingkan aspek kinerja dan pencapaian target
4. Pengaruh dominan dari atasan
5. Mengerti egosektoral besar yang mengesampingkan dampak untuk organisasi/ lembaga lain
6. Kurang akomodatif dalam menghimpun data
7. Hubungan hierarkin yang kaku antara atasan dan bawahan

Metode

Metode yang digunakan dalam program pengabdian kepada masyarakat ini:

1. Metode sosialisasi. Memberikan materi pelayanan prima tentang arti dan kegunaan dari pelayanan prima yang akan diberikan kepada siswa atau orang tua/wali yang akan berkunjung atau bersekolah di Pesantren Al Bunnaya Purwakarta.
2. Metode tutorial. Memberikan bimbingan standar pelayanan prima. Memaparkan contoh perilaku pemberi layanan kepada siswa dengan melihat video tutorial.
3. Metode diskusi. Memberikan kesempatan kepada peserta pelatihan untuk bertanya mengenai hal yang belum jelas selama pemaparan materi sehingga peserta semakin memahami dan mengerti tentang materi yang disampaikan.

Hasil & Pembahasan

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat gabungan Politeknik LP3I Jakarta dengan STIABANTEN dilaksanakan dosen dan mahasiswa, dan diikuti 20 (Dua puluh) peserta atau guru. Sebelum pelaksanaan, panitia mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan. Dalam sosialisasi dan pelatihan ini, materi.

Pada tahap sosialisasi menghadirkan narasumber yang memaparkan materi pelayanan prima. Sebelumnya dilakukan pre test mengenai pelayanan prima yang selama

ini dijalankan dalam Pesantren Al Bunnaya Purwakarta. Narasumber memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh para peserta. Dalam hal ini, narasumber memberikan pengetahuan dan ilmu kepada para peserta dengan melakukan pendekatan yang humoris, santai, tapi serius.

Pada tahap tutorial, narasumber memberikan pengarahan dan bimbingan kepada para peserta yang sangat antusias mengikuti. Dalam bimbingan tersebut, memberikan contoh bagaimana menyambut tamu dengan pelayanan prima, semisal cara senyum, bertutur kata, penyambutan, dan mengucapkan salam. Setelah para peserta memahami sesuai arahan dan bimbingan narasumber dilanjutkan diskusi dan tanya jawab.

Pada sesi diskusi peserta yang berasal dari latar belakang dan pendidikan yang berbeda ternyata antusias sekali dalam diskusi tersebut, Diskusi dan tanya jawab tersebut dipandu oleh seorang moderator disertai dengan games. Terakhir melakukan post test pelayanan prima dari hasil pemaparan materi dan diskusi.



Gambar 1 : Suasana Sosialisasi



Gambar 2 : Para peserta serius dan menyimak penjelsan materi



Gambar 3 : Pre test dan psot test serta permainan games dalam cara pelayanan prima



Gambar 3 : Foto bersama panitia dan peserta

Kesimpulan

Secara teknis kegiatan pengabdian pada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Ditinjau dari aspek kehadiran peserta relatif tinggi. Respon peserta terhadap pelaksanaan pengabdian pada aspek bagaimana memberikan pelayanan prima juga sangat baik. Dalam hal ini justru mereka mengusulkan agar dilakukan lagi karena mereka menganggap hal tersebut penting dan ada upaya untuk ingin selalu melakukan penyempurnaan terhadap kualitas pelayanan. Dalam pelaksanaan pengabdian relatif tidak ada kendala dalam proses penyelenggaraannya' mulai dari perijinan sampai pada saat berakhirnya pengabdian.

Pelayanan prima atau service excellence adalah pelayanan yang sangat baik

dan melampaui harapan pelanggan. Bagi dunia pendidikan, service excellence penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya dan dapat membantu perkembangan bisnisnya dimasa yang akan datang.

Bagi pelanggan, service excellence penting untuk menambah alternatif mengambil keputusan dalam hal memilih dan membeli produk. Sedangkan bagi staf karyawan, service excellence dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan service excellence bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas pelanggan.

Pengakuan/Acknowledgements

Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Direktur Politeknik LP3I Jakarta, yang telah memfasilitasi sehingga terlaksananya dengan baik program pengabdian kepada masyarakat ini,
2. Pimpinan Pesantren Al Bunayya Purwakarta, telah membantu persiapan sampai selesainya program ini.
3. Seluruh peserta yang telah mengikuti program ini,
4. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi sehingga program ini berjalan dengan lancar dan tertib.

Daftar Referensi

Nina Rahmayanty. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha ilmu

Atep Adya Barata. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo. Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gaya Media.

Davidow, William H & Bro Uttal. 1989. Total Customer Service The Ultimate Weapon. New York: The Free Press.

Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. Pelayanan Prima. Bandung: Angkasa Bandung. Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Barata, A.A. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.