

SOSIALISASI BUDAYA LAYANAN PRIMA



**KANTOR KESEHATAN PELABUHAN
KELAS III MERAUKE**

LAPORAN SOSIALISASI BUDAYA LAYANAN PRIMA KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE

A. PENDAHULUAN

1. UMUM

Kegiatan Penguatan Budaya Pelayanan Prima merupakan salah satu bentuk perwujudan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju WBK/WBBM di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke. Tujuan dari Penguatan Budaya Pelayanan Prima ini adalah sebagai acuan dan referensi bagi pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke dengan Budaya Pelayanan Prima di berbagai tempat. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pada pelaksanaan penguatan ini diberikan beberapa contoh bagaimana melakukan pelayanan yang seharusnya tanpa keluar dari SOP yang berlaku. Pelayanan yang diberikan masing-masing organisasi tentunya berfokus untuk meraih kepuasan dari pelanggan/pengguna jasanya. Untuk meraih hal tersebut, terdapat beberapa tool, yang dapat dikatakan dimiliki oleh setiap organisasi yaitu nilai-nilai organisasi, indikator kinerja pegawai serta parameter mutu. Diharapkan dengan diadakannya Penguatan Budaya Pelayanan Prima ini, maka dapat menjadi referensi bagi pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke untuk membangun budayanya sendiri untuk mencapai Pelayanan Prima, sehingga harapan dan kepuasan dari pelanggan dapat tercapai.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Memberikan pengetahuan secara teoritis kepada pegawai mengenai bagaimana memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pengguna layanan sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat
- b. Mengidentifikasi potensi pelayanan yang dapat memberikan pelayanan prima.
- c. Mengetahui cara melakukan Pelayanan Prima sesuai dengan harapan pengguna layanan yaitu masyarakat.

3. RUANG LINGKUP

- a. Peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah Pejabat Struktural dan Pemangku Jabatan Fungsional (JFU), Pemangku Jabatan Tertentu (JFT) dan tenaga *outsourcing*
- b. Narasumber kegiatan adalah sebagai berikut :

- 1) Martha Mote dengan jabatan *customer service* BRI Kantor Cabang Merauke
- 2) Veronika Kanembut dengan jabatan *customer service* BRI Kantor Cabang Merauke

4. DASAR

Surat tugas nomor KM.05.01/C.XI.11/3061/2023 tentang Surat Tugas Sosialisasi Budaya Layanan Prima

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Kegiatan Penguatan Budaya Pelayanan Prima dilaksanakan pada :
hari, Tanggal : Rabu, 23 Agustus 2023
waktu : pukul 15.00 s.d 17.00 WIT
tempat Kegiatan : ruang Kidup Hotel Swissbell
2. Adapun susunan acara sebagai berikut :
 - a. pembukaan
 - b. pemaparan teori tentang Budaya Pelayanan Prima
 - c. tanya jawab
 - d. Praktek
 - e. Penutup
3. Materi Yang Disampaikan
 - a. Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke bekerjasama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Merauke menyelenggarakan Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima dalam rangka penguatan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) bagi pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke. Sosialisasi dilaksanakan di Hotel Swiss bell Merauke.
 - b. Sosialisasi Budaya Pelayanan Prima ini merupakan bagian pembangunan ZI-WBK Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke, hal ini merupakan tahap awal pembangunan ZI-WBK, dan dimulai dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik para pegawai. Untuk itu kiranya seluruh pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke dapat memahami apa saja yang disampaikan oleh pemateri dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Merauke.
 - c. Sosialisasi yang bertajuk Budaya service excellence ini disampaikan oleh Martha Mote (Customer Service BRI Kanca Merauke). Dalam paparannya terdapat empat aspek pelayanan prima, yaitu: aspek penampilan, aspek sikap, aspek ketrampilan/skill, dan standar Pelayanan Prima. Kemudian diakhir paparan memberikan contoh-contoh dan praktek pelayanan terhadap pengguna jasa oleh Veronika Kanembut (Customer Service BRI Kanca Merauke).

d. *Excellent service* atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Budaya pelayanan merupakan sebuah pola pikir pelayanan dalam organisasi yang berfokus pada produk dan **pelayanan** yang kemudian mendefinisikan bagaimana organisasi/ satuan kerja belajar dan mengembangkannya dari perspektif karyawan/pegawai dan pengguna jasa. Konsep Pelayanan Prima terdiri dari :

- 1) *Attitude* (Sikap)
- 2) *Ability* (Kemampuan)
- 3) *Attention* (Perhatian)
- 4) *Action* (Tindakan)
- 5) *Accountability* (Tanggung Jawab)
- 6) *Appearance* (Penampilan)
- 7) *Sympathy* (Simpati)

Adapun cara untuk melayani pelanggan dengan baik, sebagai berikut:

- 1) Lakukan Komunikasi yang Efektif
Cara pertama, komunikasi yang jelas dan terbuka sangat penting dalam melayani pelanggan. Dengarkan dengan saksama, berikan informasi yang relevan, dan tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan mereka. Pastikan Anda menjelaskan dengan baik tentang produk atau layanan yang Anda tawarkan.
- 2) Responsif
Cara kedua, merespons pelanggan dengan cepat dan tanggap. Jangan biarkan mereka menunggu terlalu lama untuk mendapatkan bantuan atau informasi yang mereka butuhkan. Menunjukkan responsivitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- 3) Berempati Terhadap Kendala Pelanggan
Selanjutnya, memahami perspektif pelanggan dan berempati terhadap kebutuhan dan masalah mereka. Bersikap ramah, sabar, dan membantu dapat membuat pelanggan merasa dihargai dan didengar. Ini juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang dengan mereka.
- 4) Berikan Solusi yang Efektif
Berikutnya, fokus pada memberikan solusi yang efektif dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika terjadi masalah, berusaha mencari solusi yang memuaskan bagi mereka. Bekerja sama dengan pelanggan untuk menemukan jalan keluar yang saling menguntungkan.
- 5) Memperhatikan Detail

Cara lainnya yaitu dengan perhatikan detail dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Pastikan data mereka tercatat dengan benar, janji-janji terpenuhi, dan kebutuhan khusus mereka diperhatikan. Memperhatikan detail membantu meningkatkan kepercayaan dan memberikan pengalaman pelanggan yang positif.

6) Personalisasi Layanan

Selanjutnya, berusaha untuk memahami preferensi dan kebutuhan individual pelanggan. Berikan pengalaman yang personal dan sesuai dengan preferensi mereka. Misalnya, menyapa dengan nama mereka saat berinteraksi atau berikan rekomendasi produk yang relevan dengan pembelian sebelumnya.

7) Mendalami Produk Yang Ditawarkan

Cara lainnya, pastikan tim Anda memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk atau layanan yang Anda tawarkan. Berikan pelatihan dan pembaruan secara teratur agar mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu pelanggan dengan pertanyaan atau permintaan mereka.

8) Membangun Hubungan Jangka Panjang

Selain itu, bisa dengan fokus pada membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ini melibatkan interaksi yang lebih personal, mengingat preferensi pelanggan, dan menyediakan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Dengan membangun hubungan yang kuat, Anda dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperoleh dukungan jangka panjang.

9) Konsistensi Berikan Layanan Pelanggan Terbaik

Cara berikutnya, penting untuk memberikan pengalaman yang konsisten kepada pelanggan di setiap interaksi. Pastikan tim Anda memahami standar layanan yang ditetapkan dan mengikuti pedoman yang sama. Ini mencakup konsistensi dalam cara berkomunikasi, respons waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengalaman yang konsisten membantu membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

10) Minta Umpan Balik Pelanggan

Aktif meminta umpan balik dari pelanggan dapat membantu Anda memahami kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan Anda. Ajukan pertanyaan kepada pelanggan tentang pengalaman mereka, berikan survei kepuasan pelanggan, atau gunakan media sosial untuk meminta tanggapan mereka. Umpan balik pelanggan dapat memberikan wawasan berharga tentang area yang perlu ditingkatkan dan membantu Anda terus meningkatkan layanan pelanggan Anda.

- e. Bahwa budaya pelayanan prima dapat dilaksanakan apabila terdapat komitmen pimpinan untuk melakukan perubahan mindset dan culture set, serta adanya motivasi pegawai, serta dilakukannya pembangunan kualitas sumber daya manusia
- f. Membangun komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan jajaran staf atau pegawai melalui kegiatan coffee morning atau morning talk, menjadi faktor penting untuk mencapai tujuan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke menuju WBK

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Pegawai KKP Kelas III Merauke memahami bagaimana langkah-langkah pemberian pelayanan secara baik kepada pengguna layanan / masyarakat.
2. Terciptanya komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan jajaran staf / pegawai
3. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan pegawai terkait Budaya Pelayanan Prima.
4. Petugas mempunyai pengetahuan terhadap Budaya Pelayanan Prima yang meliputi pengetahuan, sikap, rencana kerja, attitude dalam penyampaian serta penanganan adanya komplain dari pengguna layanan.
5. Menyiapkan sarana agar penyampaian Budaya Pelayanan Prima bisa maksimal terhadap pengguna layanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Seluruh Pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke telah mengetahui bagaimana melakukan Pelayanan Prima sesuai dengan prosedur sehingga pelayanan di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke bisa memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan.

2. SARAN

Semua Pegawai harus tetap belajar untuk mengetahui Budaya Pelayanan Prima melalui kegiatan penyuluhan dan pelatihan maupun dengan pembelajaran mandiri.

3. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan ini dibuat dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian diucapkan terima kasih

Mengetahui,
Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan
Kelas III Merauke



Syarif Abubakar Katili, SH., MSi.
NIP 197305161997031004

Merauke, 23 Agustus 2023
Kasubag Administrasi Umum

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yulianti Lande', written over a horizontal line.

Yulianti Lande, SSi., Apt.
NIP 197407161994032002



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL

PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE

Jl Prajurit Merauke 99616
Telp: (0971) 3330263, e-mail: dkpmik@gmail.com, Website: dkpmerauke



Nomor: KM.05.01/C XI.11/3081/2023
Hal: Permohonan Narasumber

21 Agustus 2023

Yth. Pimpinan PT. BRI Cabang Merauke

Di -

Merauke

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya kegiatan Sosialisasi Budaya Layanan Prima bagi pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke, maka kami mohon kesediaannya untuk menugaskan 1 (satu) orang menjadi narasumber yang berkompeten. Kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada:

hari, tanggal : Rabu, 23 Agustus 2023

waktu : pukul 14.00 WIT s.d selesai

tempat : Swiss-Belhotel, Jl. Raya Mandala No. 53 Merauke

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi *contact person* sdr. Yulianti Lande, S.Si, Apt (085244681100).

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.











Kepala Kantor Kesehatan Pelabuhan
Kelas III Merauke,



Syarif Abubakar Katili, S.H., M.Si.

DAFTAR HADIR PESERTA
Sosialisasi Budaya Layanan Prima
Bagi Pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke
Merauke, 23 Agustus 2023

NO	NAMA	JABATAN	INSTANSI	GOL	NO.HP	TANDA TANGAN
1	Yulianti Lande, s. ci, Apt	Ka. Subbag Adm	KKP Merauke	IVa	0852 4468 400	1
2	Gumson Joshua T	Epidemiologi / IRL	KKP Merauke	IIc	0852 4444 7597	2
3	Andang P. Kelam	Epidemiologi / IRL	KKP Merauke	IIc		3
4	Rika Pratiwi.	Pemrawa Terampil	KKP Merauke	II d	08539318689	4
5	Sigit Harawan	Staf	KKP Merauke		0852 8925 2768	5
6	Octavia Nuradit	Epidemiologi	KKP Merauke	II b	081554312704	6
7	Ike Nurita	Polita IRL sub	KKP Merauke	III.	082131724108	7
8	Desi Rahmawati	Arsiparis	KKP Merauke	IIIc	082268210000	8
9	Eni Sartika Simanjuntak	Anpeg	KKP Merauke	III.A	081287883814	9
10	Harpides T. Ramblesak	Staf				10
11	Syahrani Nuradit	Staf	KKP Merauke		082268210000	11
12	Fri Nindi Grib	Sambutan	KKP Merauke	IIc	081394329020	12
13	Ari Ratna Sari	Staf	KKP Merauke	-	0812 4034 2202	13
14	Arinda Safira Primadiast	Pronata lab. kes	KKP Merauke	IIc	08124802 6050	14
15	Nurani Rusli Tarran	Staf	KKP Merauke	-	081240642958	15
16	Artic Daulker Uckir	Scapcom	KKP Merauke	-	082297768125	16

NO	NAMA	JABATAN	INSTANSI	GOL	NO.HP	TANDA TANGAN
17	PIETER-V E-KANIPA	Satpam	KCP Marauke	-	082198646671	17 
18	Andini Ariyati	Staf	KCP Marauke		0823 8933 6689	18 
19	Coroze Todingan	Staf	KCP Marauke	-	0822 4450 4459	19 
20	Ayu Fibra Permila	Staf	ECP Marauke	-	0821 9916 9992	20 
21	Nur Afri Alawiyah	Staf	KCP Marauke	-	0822 4222 5716	21 
22	Ikhwanudin	Satpam	KCP Marauke	-	0823 18343499	22 
23	Dalifar Bekia Hutaga	Espesialistipunk	KCP Marauke	III d.	081260694761	23 
24	Maryam Wanggany	Dokter	KCP Marauke	III c.	0813 7803 7803	24 
25	Ani Khd. S	Dokter	KCP Marauke	III e.	0812 4031 685	25 
26	Pramita Dianani	Perawat Terampil	KCP Marauke	VII	0852 59027799	26 
27						27
28						28
29						29
30						30



Mengetahui,
Ka. Subbag Administrasi dan Umum



Yullanti Lande, S.Si., Apt
NIP 197407161994032002

DAFTAR HADIR NARASUMBER

Sosialisasi Budaya Layanan Prima
Bagi Pegawai Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Merauke
Merauke, 23 Agustus 2023

NO	NAMA	JABATAN	INSTANSI	GOL	NO.HP	TANDA TANGAN
1	Martha Moke	customer service	BRI BU Merauke		08134402992	1 
2	Yonika Kanembay	customer service	BRI BU Merauke		08134402992	2 
3						3

Mengetahui,
Ka. Subbag Administrasi dan Umum



Yullanti Lande, S.Si., Apt
NIP 197407161994032002

**FOTO KEGIATAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN KELAS III MERAUKE
RABU, 23 AGUSTUS 2023**

