

PELAYANAN PRIMA (FOOD AND SERVICE PROTOKOLER) PADA KANTOR OJK

CatikYustina Mart
catik.mart@gmail.com

Abstrak

Perubahan pada aspek layanan merupakan suatu keharusan untuk selalu memberikan yang terbaik hingga terbentuk citra dari lembaga yang positif dan sesuai dengan nilai-nilai yang dicanangkan lembaga tersebut. Dalam konsep layanan, aspek-aspek pengelolaan produk, sistem dan *people* akan menghasilkan kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Hal ini seringkali luput dan terabaikan dari perhatian, yang mana adalah bagian-bagian dari tugas pemberi layanan yang seringkali diasumsikan bukan merupakan *core business*.

Sebuah pelayanan tidak membatasi dengan profit ataupun non profit. Untuk suatu lembaga atau organisasi non profit dimana lembaga tersebut tidak mengkhususkan atau tidak bertujuan untuk mencari keuntungan secara finansial, melainkan menjalankan konsep pelayanan sesuai dengan Paradigma Pelayanan. *Food and Service Revolution* adalah bagian dari sebuah program yang bersifat aplikatif, yang mana dalam workshop ini menegaskan kembali bahwa pelayanan adalah bagian dari sebuah aset lembaga itu sendiri, dan juga implementasi dari keprotokolan yang akan selalu menerima tamu-tamu penting dan menyelenggarakan acara-acara yang diadakan oleh lembaga tersebut. Pelatihan ini menggunakan pendekatan berupa Fokus Grup Diskusi dan juga Simulasi.

Kata kunci :*Pelayanan, Lembaga Non Profit, Fokus Group Diskusi*

PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Pelayanan adalah pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum, kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. (Sinambela dkk, 2011). Budaya pelayanan berjalan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi ataupun sebuah lembaga untuk mencapai pelayanan yang prima. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. (Sedarmayanti, 2017).

Dasar - dasar dari pelayanan meliputi Pelayanan adalah upaya melayani kebutuhan orang lain, Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang dan Pelayan adalah yang melakukan pelayanan atau yang melayani. *Service excellent* atau pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik, pelayanan yang terbaik, pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan atau penggunaan jasa pelayanan, yang berdasarkan standar pelayanan yang ada. Secara umum tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan sehingga dapat memenuhi dan memuaskan para pelanggan secara maksimal dan pelanggan merasakan pelayanan itu. Faktor penting dan utama dalam memberikan pelayanan yang baik adalah selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan atas sesuatu yang tidak dapat diberikan, dalam artian abai atau hanya untuk menyenangkan pelanggan saja.

Menurut Philip Kotler, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu. (Boediono, 2003).

Dalam memberikan pelayanan prima sebuah perusahaan atau lembaga baiknya tetap mengacu pada tiga A dalam pelayanan prima, yaitu *Attitude* atau sikap, yang mana diwujudkan atau ditunjukkan dalam bentuk sikap yang ramah, terbuka, bertanggung jawab terhadap pelayanan atau produk yang ditawarkan. Lalu berikutnya *Attention*, diberikan dalam bentuk perhatian kepada para pelanggan yang menggunakan produk dan jasa yang ada. Yang terakhir adalah *Action* yang nampak dalam tindakan secara paripurna dan maksimal kepada para pelanggan.

Namun perlu ditegaskan bahwa pada umumnya pelayanan prima merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada profit oriented, dan untuk organisasi atau Lembaga yang non-profit, seperti Lembaga pemerintahan sebuah pelayanan prima adalah bagian dari sikap melayani yang diberikan dengan adanya sikap, perhatian dan tindakan nyata, yang bertujuan memberikan pelayanan yang maksimal dan kenyamanan kepada masyarakat.

Apakah pelayanan prima selalu menjadi produk unggulan dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, dan jawabannya adalah iya, karena pelayanan prima merupakan salah satu kunci untuk mengembangkan atau mendapatkan pelanggan baru, dan juga sekaligus untuk mempertahankan pelanggan lama. Dalam konsep layanan aspek-aspek pengelolaan produk, system dan pemberi jasa adalah kombinasi yang akan menghasilkan kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eskternal. Hal yang seringkali luput atau terabaikan dari perhatian adalah bagian-bagian .

tugas pemberi pelayanan yang seringkali diasumsikan atau dikategorikan bukan merupakan *core business*.

Kesadaran yang tinggi dalam pelayanan sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi atau lembaga, oleh karena itu kantor pelayanan OJK mengadakan pelatihan khusus untuk para pekerja yang bersinggungan dengan para tamu yang dating ke OJK.

Dalam pelatihan ini mengkhususkan memberikan *sharing knowledge* dalam bentuk Forum Grup Diskusi dan juga simulasi kepada para pekerja bidang pelayanan dalam kantor OJK- Otoritas Jasa Keuangan. Materi yang diberikan adalah mengkhususkan pada pengembangan sikap saat melakukan pelayanan, pengetahuan terkait *Food and Beverage* dan juga pengembangan standar bekerja sesuai bidangnya masing-masing. Dan untuk itu para pekerja bidang pelayanan yang hadir terdiri dari Sekertaris, *Waiter-waitress*, dan Protokoler

Permasalahan Lembaga Non-Profit sebagai penyelenggara Pelayanan Prima dan Solusi yang diberikan

Berdasarkan analisis situasi yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat digambarkan permasalahan dan solusi yang diberikan dalam bentuk Tabel 1 seperti di bawah ini :

Permasalahan Prioritas	Solusi yang diberikan
<p>Pekerja dalam bidang pelayanan yang langsung berhubungan dengan para tamu external dalam kantor OJK : sekretaris, <i>waiter-waitress</i>, dan protokoler.</p> <p>Terhambat dengan pelayanan yang monoton dan ingin keluar dari zona nyaman dari pelayanan yang saat ini belum sesuai dengan pelayanan prima</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai psikology pelayanan 2. Pengetahuan dan pemahaman dalam <i>Food and Kitchen safety and hygiene</i> 3. Memahami pentingnya SOP, dan membuat alur kerja harian, dan membuat laporan harian tertulis dalam buku besar 4. Membuat profiling data para tamu internal dan external khususnya untuk mengetahui dan memahami keinginan tamu dengan tujuan makin memahami kondisi tamu yang akan datang ke kantor OJK 5. Memahami kegunaan dan fungsi dari alat-alat yang ada didalam pantry, merawatnya dan juga alur traffic dalam pantry tersebut 6. Memahami kegunaan dari masing-masing alat makan dan cara merawatnya 7. Clean as you go, yaitu menjadikan <i>good habits</i> meninggalkan ruang kerja dalam keadaan bersih dan rapih dan tanpa ada sampah tertinggal

TARGET LUARAN

Target luaran dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan adalah :

1. Pekerja pelayanan dapat dan mampu mengimplementasikan pengetahuan mengenai psikology pelayanan terhadap tamu internal dan external
2. Pekerja pelayanan makin memahami pengetahuan mengenai *Food and Beverage* dan juga *Safety & Hygiene*

3. Pekerja pelayanan dapat dan mampu membuat SOP dan juga mengimplementasikannya kedalam pekerjaan sehari-hari, dan secara rutin membuat alur kerja juga laporan harian tertulis dalam buku besar
4. Membuat data base berisikan profiling informasi semua tamu internal dan external khususnya
5. Pekerja pelayanan dapat memahami dan menggunakan alat-alat yang ada didalam pantry dan juga berkapasitas merawatnya
6. Pekerja pelayanan dapat memahami dan menggunakan fungsi dari masing-masing alat makan dan berkapasitas merawatnya
7. Menjalankan prinsip *Clean as you Go* dan menjadikannya *good habits* dalam meninggalkan ruang kerja dalam keadaan bersih dan rapih, tanpa ada sampah tertinggal

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam dua hari ditanggal 11-12 Maret 2022, bertempat di Hotel Mercure Simatupang, ruang Simatupang 4 lantai 19, dimulai dari jam 08.00 hingga 20.30. Kegiatan secara umum dilakukan dengan metode Fokus Grup Diskusi atau FGD dan juga simulasi, yang dihadiri 37 peserta, yang terdiri dari jenjang jabatan sekretaris, *waiter - waitrees*, Protokoler.

Tabel 2. Secara umum pelaksanaan kegiatan dapat dibaca dalam

Metode	Materi
Pendekatan pelatihan berupa Fokus Grup Diskusi dan Simulasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paradigma Pelayanan 2. General Food and Beverage Service 3. Nutrisi dan Keseimbangan Pola Makan 4. Good Service Housekeeping 5. Kitchen and Food Production & Sanitation Panduan Layanan Food & Service Team Building

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjawab hasil analisis dan permasalahan yang ada, bahwa terdapat beberapa temuan permasalahan yang ada dalam pelayanan dalam kantor pelayanan OJK, yaitu tidak ada standar pelayanan secara *service excellent* yang dilakukan, dan kurang termotivasinya para pekerja pelayanan dalam melayani tamu *internal dan external* khususnya hingga terjadi kejenuhan. Tidak adanya SOP atau *Standar Operasional Prosedur* untuk memberikan acuan atau batasan dalam pelayanan yang diberikan. Tidak adanya buku komunikasi secara tertulis untuk membuat *data base* dan profiling kebutuhan atau keinginan tamu. Dengan adanya workshop atau pelatihan ini, maka ada perubahan dalam system pelayanan yang menyesuaikan dengan SOP dan juga

membekali pengetahuan mengenai *general food and beverage service*, dan juga para pekerja dalam kantor pelayanan OJK dibekali dengan pengetahuan mengenai kandungan nutrisi dalam makanan dan minuman secara sederhana, dan juga menjalankan *safety and hygiene procedure* dalam seluruh tempat bekerja dan juga saat bekerja.

Menurut Suwithi (Frimayasa & Administrasi, 2017) dalam pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan. Mengacu dari teori ini bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada tamu eksternal yang datang sebagai tamu pada kantor pelayanan OJK saja, namun tamu internal pun berhak mendapatkan pelayanan terbaik juga. Menurut Freddy, 2017 Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Hingga akhirnya bahwa pelayanan prima merupakan bagian dari rasa peduli yang ditunjukkan dalam bentuk sikap melayani sepenuh hati, perhatian dan Tindakan nyata dengan tujuan untuk memberikan rasa percaya, kenyamanan dan rasa aman bagi Masyarakat luas.

SIMPULAN

Berdasarkan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan ini berupa Fokus Grup Diskusi atau FGD yang telah terlaksana sesuai dengan jadwal dan kriteria keberhasilan dengan hasil pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa :

1. Telah dilaksanakan workshop dan simulasi mengenai Paradigma Pelayanan
2. Telah dilaksanakan workshop dan simulasi mengenai *General Food and Beverage Service*
3. Telah dilaksanakan workshop mengenai Nutrisi dan Keseimbangan Pola Makan
4. Telah dilaksanakan workshop dan simulasi mengenai *Good Service Housekeeping*
5. Telah dilaksanakan workshop mengenai *Kitchen dan Food Production & Sanitation*
6. Telah dilaksanakan workshop dan simulasi mengenai Panduan Layanan *Food & Service*

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta Rineka Cipta (2003)
- Freddy Rangkuti, 2017. Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima
- Sinambela Lijan Poltak, , Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan, dan implementasi, Jakarta Bumi Aksara, (2011)
- Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan, mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik, Bandung Refika Aditama (cetakan ke 4, 2017)