

SERVICE EXCELLENT

by

Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi

Service Excellent atau Pelayanan Prima adalah

- Secara bahasa Service Excellence terdiri dari dua kata, yakni Service dan Excellence.
- **Service** adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan.
- **Excellence** adalah sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan customer.
- Upaya memperoleh informasi dan pengetahuan tentang permintaan dan persyaratan-persyaratan pelayanan diperlukan oleh customer merupakan suatu upaya untuk mewujudkan Service Excellence.

Adanya gap antara pelayanan dengan keinginan customer akan menyebabkan ketidakpuasan. Sehingga kita perlu mencari informasi dan pengetahuan tentang permintaan dan persyaratan-persyaratan pelayanan.

Jadi Pengertian Prima (Excellence), kata lain sangat baik, terpadu, mengesankan.

Jadi yang dimaksud dengan pelayanan Prima (Excellence) adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai subjektivitasnya.

Istilah-Istilah lainya dalam Pelayanan Prima (*Service of Excellence*)

- a) Pelanggan (*Customer*) Penerima Layanan atau kata lain dari konsumen (consumer)
- b) *Customer Service* (CS) orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain teller dan security.
- c) Penyedia jasa (*provider*) pemberi layanan baik penyedia barang / produk atau jasa-jasa.
- d) Satisfaction (kepuasan) berasal dari bahasa latin yaitu satis yang berarti enough atau cukup dan facere yang berarti to do atau melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup.
Kepuasan pelanggan berbeda-beda bergantung nilai suatu produk/objektivitasnya maupun subjektivitasnya.