



Kementerian Pendidikan, Kebudayaan,
Riset, dan Teknologi

STANDAR PELAYANAN

MOHAMAD EFENDI, S.E

Guru Produktif Pemasaran



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI BANTEN
SMKN 6 PANDEGLANG**



KESEPAKATAN BELAJAR

- 1 Hadir di kelas tepat waktu dan siap untuk belajar
- 2 Diperbolehkan menggunakan HP dengan syarat untuk belajar (memiliki kuota)
- 3 Ruangan kelas harus selalu dalam keadaan bersih (tidak ada sampah terlihat)
- 4 Bangku depan jangan dibiarkan kosong (yang paling belakang mengisi kekosongan di depan)
- 5 ???
- 6 ???
- 7 ???
- 8 ???

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mengikuti rangkaian kegiatan pembelajaran ini, diharapkan peserta didik mampu memahami standar pelayanan dengan baik.





MATERI PEMBAHASAN

Pengertian, Tujuan, dan Aspek Standar Pelayanan

1

Standar Pelayanan Secara Umum

2

Standar Pelayanan pada Perusahaan Ritel

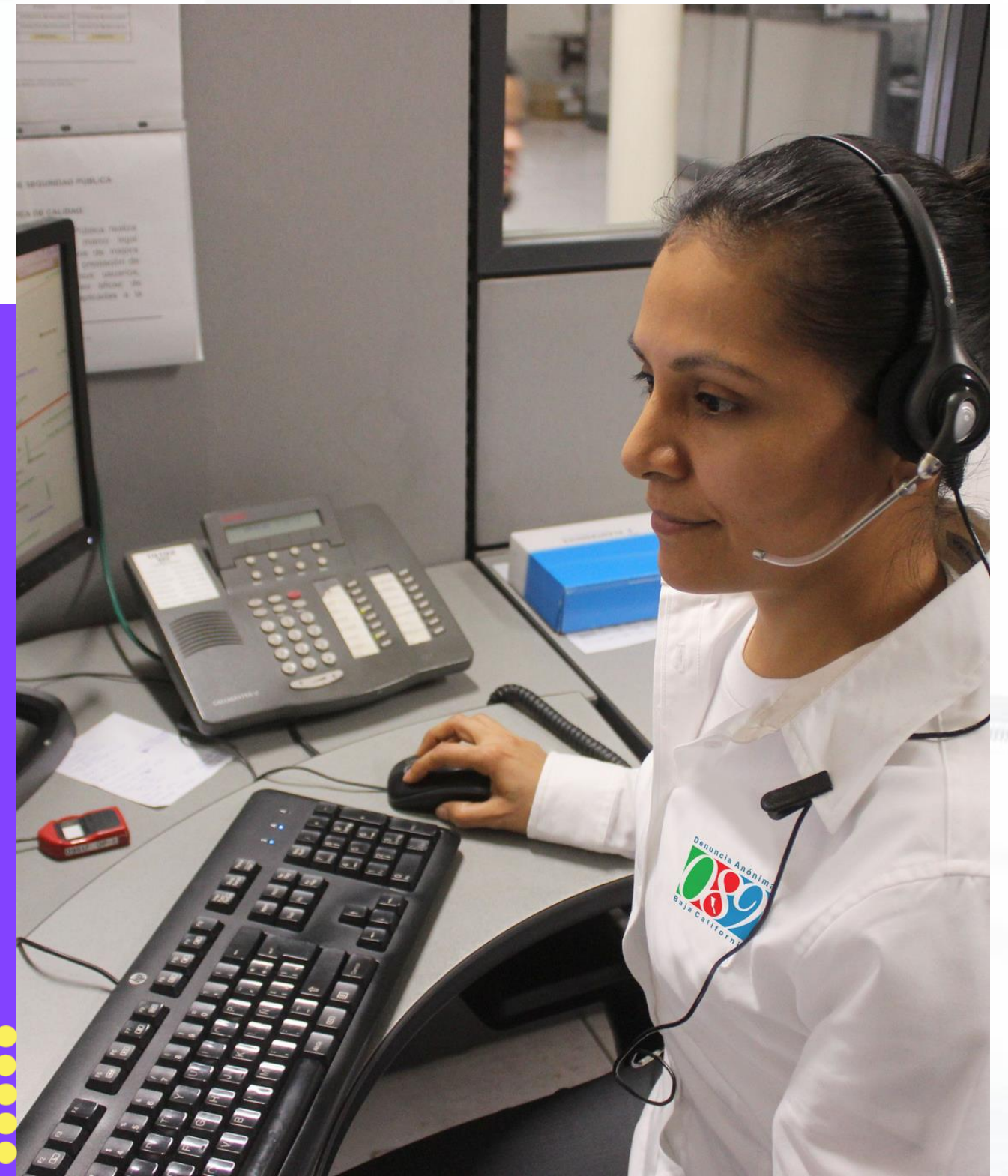
3

Standar Pelayanan pada Perusahaan Jasa

4

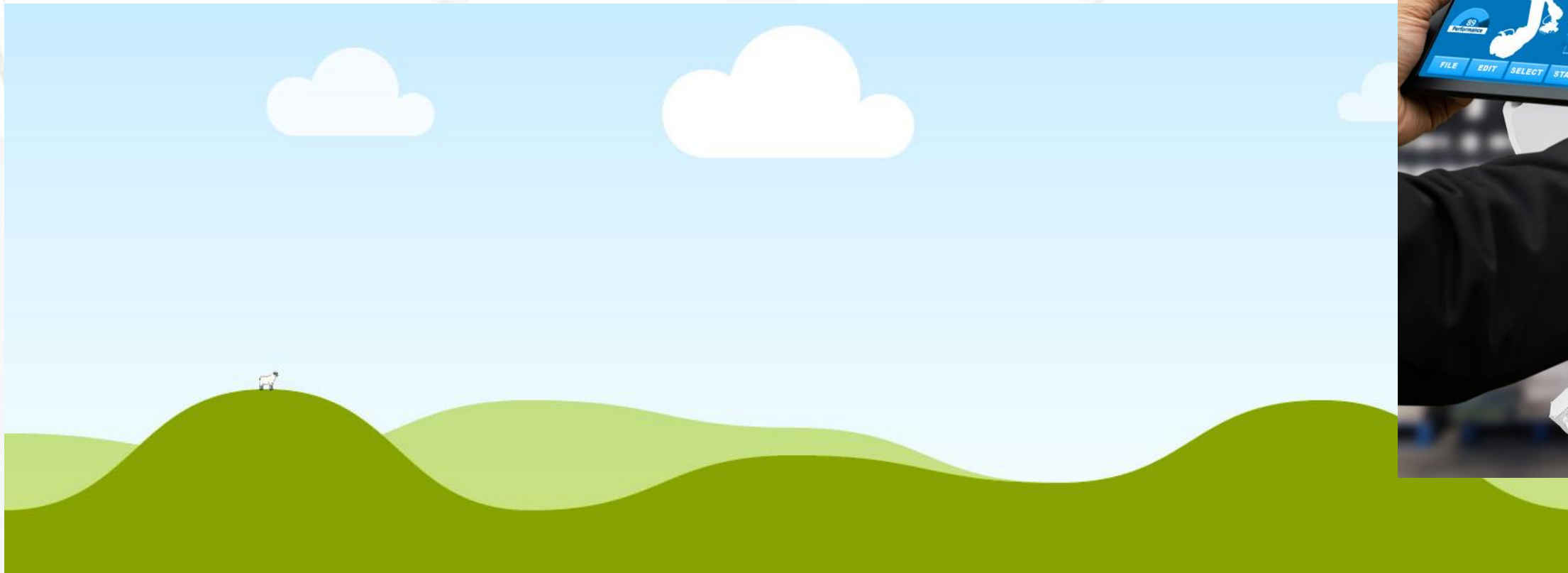
Apa Itu STANDAR PELAYANAN?

Standar pelayanan adalah serangkaian kriteria yang ditetapkan untuk mengukur kualitas, efisiensi, dan efektivitas suatu layanan. Standar ini digunakan sebagai pedoman bagi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.



TUJUAN STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memastikan konsistensi dalam pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyedia layanan.



ASPEK STANDAR PELAYANAN



Kualitas Layanan

Menentukan tingkat kualitas yang harus dicapai dalam memberikan layanan.

01

Waktu Pelayanan

Menetapkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu layanan.

02

Prosedur Pelayanan

Menguraikan langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti dalam memberikan layanan.

03

Kompetensi Pelaksana

Menyebutkan kualifikasi dan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas atau pelaksana layanan.

04

Sarana dan Prasarana

Menentukan fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung penyediaan layanan.

05

Biaya Pelayanan

Menjelaskan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan layanan tersebut.

06

Tanggung Jawab dan Kewenangan

Menetapkan tanggung jawab dan kewenangan dari setiap pihak yang terlibat dalam proses layanan.

07

Evaluasi dan Pengawasan

Menentukan mekanisme untuk mengevaluasi dan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.

08

STANDAR PELAYANAN SECARA UMUM

01 KOMUNIKASI EFEKTIF

- **Bahasa yang Sopan dan Jelas:** Menggunakan bahasa yang sopan, profesional, dan mudah dipahami.
- **Mendengarkan Aktif:** Mendengarkan dengan seksama kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan.
- **Respon Cepat:** Memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan.

02 PENGETAHUAN DAN KEAHLIAN

- **Pelatihan Karyawan:** Memberikan pelatihan yang memadai untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan.
- **Pemahaman Produk/Jasa:** Karyawan harus memahami dengan baik produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk fitur dan manfaatnya.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** Mendorong karyawan untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka melalui pelatihan berkelanjutan.

03 TANGGUNG JAWAB DAN KEANDALAN

- **Komitmen pada Janji:** Menepati janji yang dibuat kepada pelanggan, termasuk waktu penyelesaian dan kualitas layanan.
- **Konsistensi Layanan:** Memberikan layanan yang konsisten dalam setiap interaksi dengan pelanggan.
- **Akurasi Informasi:** Menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada pelanggan.

04 EMPATI DAN KEPEDULIAN

- **Empati Terhadap Pelanggan:** Menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan.
- **Pendekatan Personal:** Memberikan layanan yang dipersonalisasi berdasarkan kebutuhan dan preferensi pelanggan.
- **Dukungan Emosional:** Menyediakan dukungan emosional jika diperlukan, terutama dalam situasi yang menantang.

05 RESPONSIF TERHADAP KELUHAN DAN MASALAH

- **Prosedur Penanganan Keluhan:** Memiliki prosedur yang jelas untuk menangani keluhan pelanggan.
- **Solusi Efektif:** Menawarkan solusi yang efektif dan cepat untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- **Tindak Lanjut:** Memastikan masalah pelanggan telah benar-benar terselesaikan dan melakukan tindak lanjut jika diperlukan.

06 KEPUASAN PELANGGAN

- **Pengumpulan Umpan Balik:** Secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan.
- **Pengukuran Kepuasan:** Menggunakan alat atau metode untuk mengukur kepuasan pelanggan secara objektif.
- **Tindakan Perbaikan:** Mengambil tindakan perbaikan berdasarkan umpan balik dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan.

STANDAR PELAYANAN SECARA UMUM

07 KETERSEDIAAN DAN AKSESIBILITAS

- **Jam Operasional yang Fleksibel:** Menyediakan jam operasional yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- **Saluran Komunikasi yang Beragam:** Menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan media sosial untuk memudahkan pelanggan menghubungi perusahaan.
- **Aksesibilitas Fisik:** Memastikan fasilitas fisik mudah diakses oleh semua pelanggan, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus.

08 PENGELOLAAN WAKTU

- **Efisiensi Waktu:** Mengelola waktu dengan efektif untuk meminimalisir penundaan dan waktu tunggu pelanggan.
- **Prioritas Permintaan:** Menyusun prioritas untuk menangani permintaan pelanggan berdasarkan urgensi dan pentingnya.
- **Estimasi Waktu yang Realistis:** Memberikan estimasi waktu yang realistis untuk penyelesaian layanan.

09 KEAMANAN DAN KERAHASIAAN

- **Perlindungan Data:** Menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi pelanggan.
- **Keamanan Fisik:** Menyediakan lingkungan yang aman bagi pelanggan.
- **Prosedur Darurat:** Memiliki prosedur darurat yang jelas untuk menghadapi situasi tak terduga.

10 ETIKA DAN INTEGRITAS

- **Praktik Bisnis yang Etis:** Menjalankan bisnis dengan integritas dan mematuhi hukum serta peraturan yang berlaku.
- **Transparansi:** Bersikap transparan dalam setiap transaksi dan interaksi dengan pelanggan.
- **Menghargai Pelanggan:** Menghormati hak-hak pelanggan dan memberikan layanan yang adil serta tidak diskriminatif.



STANDAR PELAYANAN PADA PERUSAHAAN RITEL

01 Pengelolaan Produk dan Layanan

- **Penataan Produk:** Menyusun dan menampilkan produk secara menarik dan mudah diakses oleh pelanggan.
- **Ketersediaan Stok:** Memastikan produk selalu tersedia dan stok diisi ulang tepat waktu.
- **Informasi Produk:** Menyediakan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk, termasuk harga, manfaat, dan spesifikasi.

02 Pelayanan Pelanggan

- **Sambutan dan Pendekatan:** Menyambut pelanggan dengan ramah dan membantu mereka dengan kebutuhan mereka.
- **Komunikasi Efektif:** Menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, mendengarkan kebutuhan pelanggan, dan memberikan respon yang tepat.
- **Solusi Cepat dan Tepat:** Menangani pertanyaan dan masalah pelanggan dengan cepat dan menawarkan solusi yang efektif.

03 Pengetahuan dan Pelatihan Karyawan

- **Pelatihan Produk:** Memberikan pelatihan menyeluruh tentang produk yang dijual kepada karyawan.
- **Pelatihan Layanan:** Mengajarkan karyawan cara memberikan layanan pelanggan yang baik dan menangani situasi sulit.
- **Pengembangan Keterampilan:** Mendorong karyawan untuk terus meningkatkan keterampilan mereka melalui pelatihan berkelanjutan.

04 Pengelolaan Antrian dan Waktu Tunggu

- **Efisiensi Kasir:** Memastikan proses pembayaran di kasir cepat dan efisien.
- **Pengelolaan Antrian:** Mengatur antrian dengan baik untuk meminimalisir waktu tunggu pelanggan.
- **Layanan Mandiri:** Menyediakan opsi layanan mandiri seperti self-checkout untuk mempercepat proses belanja.

05 Kebersihan dan Kenyamanan Toko

- **Kebersihan:** Memastikan toko selalu bersih dan rapi.
- **Kenyamanan:** Menyediakan fasilitas yang nyaman seperti tempat duduk, area parkir yang memadai, dan pencahayaan yang baik.
- **Pengaturan Suhu dan Musik:** Mengatur suhu dan musik di dalam toko untuk menciptakan suasana belanja yang menyenangkan.

06 Pengelolaan Keluhan dan Umpan Balik

- **Prosedur Keluhan:** Memiliki prosedur yang jelas untuk menangani keluhan pelanggan.
- **Respon Cepat:** Menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
- **Analisis Umpan Balik:** Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik untuk meningkatkan kualitas layanan.

07 Pengalaman Belanja yang Personal

- **Personalisasi Layanan:** Menawarkan layanan yang dipersonalisasi berdasarkan preferensi dan riwayat belanja pelanggan.
- **Program Loyalitas:** Mengembangkan program loyalitas untuk memberi penghargaan kepada pelanggan setia.
- **Promosi dan Penawaran Khusus:** Memberikan promosi dan penawaran khusus yang relevan bagi pelanggan.

08 Keamanan

- **Keamanan Produk:** Memastikan produk disimpan dengan aman dan terlindungi dari pencurian.
- **Keamanan Pelanggan:** Menjaga keamanan pelanggan selama mereka berada di dalam toko.
- **Prosedur Darurat:** Memiliki prosedur darurat yang jelas untuk menghadapi situasi tak terduga.

STANDAR PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA

01

Komunikasi Efektif

- **Bahasa yang Sopan dan Jelas:** Menggunakan bahasa yang sopan, profesional, dan mudah dipahami.
- **Mendengarkan Aktif:** Mendengarkan dengan seksama kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan.
- **Respon Cepat:** Memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan.

05

Responsif terhadap Keluhan dan Masalah

- **Prosedur Penanganan Keluhan:** Memiliki prosedur yang jelas untuk menangani keluhan pelanggan.
- **Solusi Efektif:** Menawarkan solusi yang efektif dan cepat untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- **Tindak Lanjut:** Memastikan masalah pelanggan telah benar-benar terselesaikan dan melakukan tindak lanjut jika diperlukan.

02

Pengetahuan dan Keahlian

- **Pelatihan Karyawan:** Memberikan pelatihan yang memadai untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan.
- **Pemahaman Produk/Jasa:** Karyawan harus memahami dengan baik produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk fitur dan manfaatnya.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** Mendorong karyawan untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka melalui pelatihan berkelanjutan.

06

Kepuasan Pelanggan

- **Pengumpulan Umpan Balik:** Secara rutin mengumpulkan umpan balik dari pelanggan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan.
- **Pengukuran Kepuasan:** Menggunakan alat atau metode untuk mengukur kepuasan pelanggan secara objektif.
- **Tindakan Perbaikan:** Mengambil tindakan perbaikan berdasarkan umpan balik dan hasil pengukuran kepuasan pelanggan.

03

Tanggung Jawab dan Keandalan

- **Komitmen pada Janji:** Menepati janji yang dibuat kepada pelanggan, termasuk waktu penyelesaian dan kualitas layanan.
- **Konsistensi Layanan:** Memberikan layanan yang konsisten dalam setiap interaksi dengan pelanggan.
- **Akurasi Informasi:** Menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada pelanggan.

07

Ketersediaan dan Aksesibilitas

- **Jam Operasional yang Fleksibel:** Menyediakan jam operasional yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- **Saluran Komunikasi yang Beragam:** Menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan media sosial untuk memudahkan pelanggan menghubungi perusahaan.
- **Aksesibilitas Fisik:** Memastikan fasilitas fisik mudah diakses oleh semua pelanggan, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus.

04

Empati dan Kepedulian

- **Empati Terhadap Pelanggan:** Menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan.
- **Pendekatan Personal:** Memberikan layanan yang dipersonalisasi berdasarkan kebutuhan dan preferensi pelanggan.
- **Dukungan Emosional:** Menyediakan dukungan emosional jika diperlukan, terutama dalam situasi yang menantang.

08

Pengelolaan Waktu

- **Efisiensi Waktu:** Mengelola waktu dengan efektif untuk meminimalisir penundaan dan waktu tunggu pelanggan.
- **Prioritas Permintaan:** Menyusun prioritas untuk menangani permintaan pelanggan berdasarkan urgensi dan pentingnya.
- **Estimasi Waktu yang Realistis:** Memberikan estimasi waktu yang realistis untuk penyelesaian layanan.



Kementerian Pendidikan, Kebudayaan,
Riset, dan Teknologi

TERIMA KASIH



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI BANTEN
SMKN 6 PANDEGLANG