



UNIVERSITAS IPWIJA

SK Kemendikbudristek RI No. 627/E/O/2022

Jl. H. Baping No.17 Kel. Susukan, Kec. Ciracas

Jakarta Timur. 13750 Telp. 021-22819921

E-mail : contact@ipwija.ac.id <https://ipwija.ac.id>

 UNIVERSITAS IPWIJA

No. : 040/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2025
Perihal : Edaran Pengabdian kepada Masyarakat
Lampiran : -

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Dosen Tetap
Universitas IPWIJA

Dengan hormat,

Sehubungan dengan dimulainya semester Genap Tahun Akademik 2024/2025, perlu diingatkan kembali tentang salah satu kewajiban Tri Dharma Perguruan Tinggi Dosen yaitu melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat. Berkenaan dengan hal itu maka disampaikan:

- Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen Peneliti yang telah merespon Surat Edaran Kepala LP2M No.142/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2024 tanggal 2 September 2024 tentang Kegiatan Bidang Pengabdian kepada Masyarakat dengan aktif melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat baik secara incidental maupun terjadwal yang ditugaskan oleh LP2M.
- Dosen diharapkan aktif mendukung agenda Pengabdian kepada Masyarakat yang telah disusun oleh LP2M.
- Dosen diharapkan aktif menginformasikan kepada LP2M mengenai kebutuhan dan atau permintaan masyarakat yang dapat dijadikan sarana Pengabdian kepada Masyarakat dengan mengajukan usulan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Dosen diharapkan siap setiap saat ketika ditugaskan oleh LP2M untuk melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Dosen yang ditugaskan untuk melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat segera membuat laporan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.
- Dosen bersedia mendiseminasikan/memaparkan temuan Pengabdian kepada Masyarakat sesuai Laporan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah disusun pada kegiatan yang dijadwalkan oleh LP2M UNIVERSITAS IPWIJA.

Demikian edaran ini disampaikan dan terima kasih.

Jakarta, 1 Maret 2025



Dr. Ir. Titing Widyastuti, M.M.
Kepala LP2M Universitas IPWIJA

Tembusan : Rektor Universitas
Wakil Rektor 1
Wakil Rektor 2



UNIVERSITAS IPWIJA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Letda Natsir No.7 Cikeas Ds. Nagrak, Kec. Gunung Putri

Kab. Bogor. 16967 Telp. +62-21-8233737

lp2m@ipwija.ac.id <https://lp2m.ipwija.ac.id>



SURAT TUGAS PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

No: 110/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2025

Berdasarkan Surat Edaran Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Semester Genap 2024/2025 No.040/IPWIJA.LP2M/PkM-00/2025 tanggal 1 Maret 2025 dan perihal permohonan Narasumber, Pendamping dan Pemberi Materi, dengan ini Kepala LP2M Universitas IPWIJA menugaskan:

Prof. Dr. Slamet Ahmadi, M.M. (NIDN: 0323096501)

Untuk menjadi Narasumber dalam kegiatan bekerjasama dengan Pemerintah Kota Bekasi yang akan dilaksanakan pada:

Hari / tanggal : Kamis, 24 Juli 2025

Waktu : 13.00 s/d 16.00 WIB

Tempat : Universitas IPWIJA Cikeas, Gunung Putri, Kab. Bogor

Tema : “*Service Excellence.*”

Setelah pelaksanaan kegiatan Dosen yang ditugaskan diwajibkan membuat Laporan Pelaksanaan Kegiatan kepada pemberi tugas (LP2M Universitas IPWIJA). Mohon bantuan penanggungjawab kegiatan membantu menyediakan berkas yang diperlukan untuk pembuatan laporan pelaksanaan kegiatan.

Demikian Surat Tugas ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Bogor, 23 Juli 2025



Drs Jayadi, M.M.

Kepala LP2M



PELATIHAN



Public Speaking & Service Excellence



Dr. Hery Margono, M.M.
Public Speaking



Prof. Dr. Slamet Ahmadi, M.M.
Service Excellence



*"Tingkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan
Anda untuk karier yang lebih cemerlang!"*



**Kamis,
24 Juli 2025**



**from 08.00 WIB
to 16.00 WIB**



Ruang 2H Universitas IPWIJA
Cikeas Nagrak Gn, Putri-
Kab. Bogor



20 - 30 Seats
FEMKOT SEKASI



INFO EMAIL PENDAFTARAN
0877 8878 9741



Free Regist
= Certificate



[universitasipwija](#)



[ipwija.ac.id](#)



[universitasipwija](#)



[universitasipwija](#)



Sertifikat Penghagaan

Nomor: 032/IPWIJA/2-I/07/2025

Diberikan kepada:

Prof. Dr. Slamet Ahmadi, M.M.

Sebagai **Trainer** pada Kegiatan Pelatihan "**Service Excellence**"
yang diselenggarakan secara luring oleh Universitas IPWIJA bekerjasama
dengan Pemerintah Kota Bekasi pada hari Kamis tanggal 24 Juli 2025
yang meliputi 4 Jam Pelajaran (JP)

Bogor, 24 Juli 2025
Rektor Universitas IPWIJA



Ir. Besar Agung Martono, M.M., DBA.
NUPTK: 4647745646131072



Service Excellent: **Pelayananan Prima untuk Kepuasan Pelanggan**

Prof. Dr. Slamet Ahmadi, MM



Pengertian *Service Excellent*

Service excellent adalah tentang memberikan pengalaman luar biasa yang membuat pelanggan merasa dihargai dan dipahami.

Contoh: Hotel Ritz-Carlton dengan kebijakan \$2.000-nya untuk memuaskan tamu, menunjukkan dedikasi pada kepuasan pelanggan.





Tujuan *Service Excellent*

Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1

Membangun citra dan reputasi positif

2

Meningkatkan daya saing perusahaan

3

Prinsip Dasar *Service Excellent*

Fokus pada Pelanggan

Segala aktivitas pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Konsistensi Pelayanan

Memberikan kualitas pelayanan yang stabil dan tidak berubah-ubah, kapan pun dan oleh siapa pun.

Prinsip Dasar *Service Excellent*

Empati & Komunikasi yang Baik

Memahami perasaan dan sudut pandang pelanggan serta mampu menyampaikan pesan secara jelas dan sopan.

Respon Cepat terhadap Keluhan

Menanggapi masalah atau komplain pelanggan secara cepat, tepat, dan solutif.

Indikator Keberhasilan ***Service Excellent***

Setelah menerapkan prinsip dasar *Service Excellent*, keberhasilan layanan dapat diukur melalui indikator berikut:

Kepuasan Pelanggan Meningkat

Pelanggan
merasa dilayani
dengan baik.

Jumlah Keluhan Menurun

Pelanggan
merasa dilayani
dengan baik.

Loyalitas Pelanggan Meningkat

Pelanggan kembali
menggunakan layanan
dan merekomendasikan
ke orang lain.

Indikator Keberhasilan *Service Excellent*

Setelah menerapkan prinsip dasar *Service Excellent*, keberhasilan layanan dapat diukur melalui indikator berikut:

Penjualan Naik
Service excellent
mendorong
peningkatan omzet.

**Reputasi Perusahaan
Meningkat**
Pelayanan unggul
membentuk citra
positif di mata publik.

Pilar *Service Excellent*

People (SDM)

- Karyawan yang kompeten, ramah, dan memiliki sikap melayani.

Process (Proses Pelayanan)

- Prosedur yang efisien dan mudah dipahami pelanggan



Pilar *Service Excellent*

Product (Produk/Jasa)

- Produk atau layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pelanggan

Performance (Kinerja Pelayanan)

- Standar pelayanan tinggi & terukur untuk memastikan konsistensi & kepuasan





Karakteristik Pelayanan Unggul

Proaktif:

Mampu mengenali kebutuhan pelanggan sebelum diminta

1

Ramah dan Sopan:

Sikap positif yang menciptakan kenyamanan dalam interaksi

2



Karakteristik Pelayanan Unggul

Tepat Waktu Pelayanan:
diberikan sesuai janji dan
tidak membuat pelanggan
menunggu lama.

3

Solusi Cepat Masalah:
ditangani dengan segera
dan tuntas.

4

Harapan vs Kenyataan Pelanggan

Kenyataan di Lapangan

2

Seringkali pelayanan tidak sesuai harapan, menimbulkan kekecewaan dan hilangnya loyalitas.

1

Harapan Pelanggan

Pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat, ramah, dan memuaskan.

3

Pentingnya Gap Analysis

Perusahaan perlu mengidentifikasi gap antara harapan dan kenyataan, lalu memperbaikinya secara sistematis.

Strategi Mencapai *Service Excellent*

✔ Pelatihan Karyawan Secara Berkala

Meningkatkan kompetensi, empati, dan keterampilan komunikasi.

✔ Sistem *Feedback* Pelanggan

Mengumpulkan masukan untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Customer
Satisfaction



Strategi Mencapai *Service Excellent*

✔ Pemanfaatan Teknologi

Menggunakan CRM, chatbot, atau aplikasi untuk mempercepat dan mempersonalisasi layanan.

✔ Monitoring & Evaluasi Rutin

Mengukur kinerja layanan secara berkala untuk memastikan kualitas tetap terjaga.

Customer
Satisfaction



Peran SDM dalam *Service Excellent*

Soft Skill yang Dibutuhkan

- Komunikatif, sabar, empatik, dan mampu menyelesaikan masalah dengan tenang.

Pelatihan & Pembinaan Rutin

- Membangun sikap profesional & budaya melayani di seluruh lini.

Motivasi & Apresiasi

- Karyawan yang dihargai akan memberikan pelayanan lebih maksimal pada pelanggan.



Peran Frontliner dalam *Service Excellent*

Frontliner adalah wajah Perusahaan yang bertanggung jawab memberikan kesan pertama yang positif dan menemukan solusi cepat untuk setiap masalah yang muncul. dalam membangun hubungan jangka Panjang dengan pelanggan.



Komunikasi Efektif dengan Pelanggan



Verbal dan non-
verbal

Mendengarkan
aktif

Bahasa positif

Menangani keluhan
dengan tenang

Teknologi Pendukung Pelayanan Prima



Adopsi AI & Chatbot

Penggunaan AI dan *chatbot* untuk mempercepat waktu respon dan menyediakan layanan 24/7 kepada pelanggan.



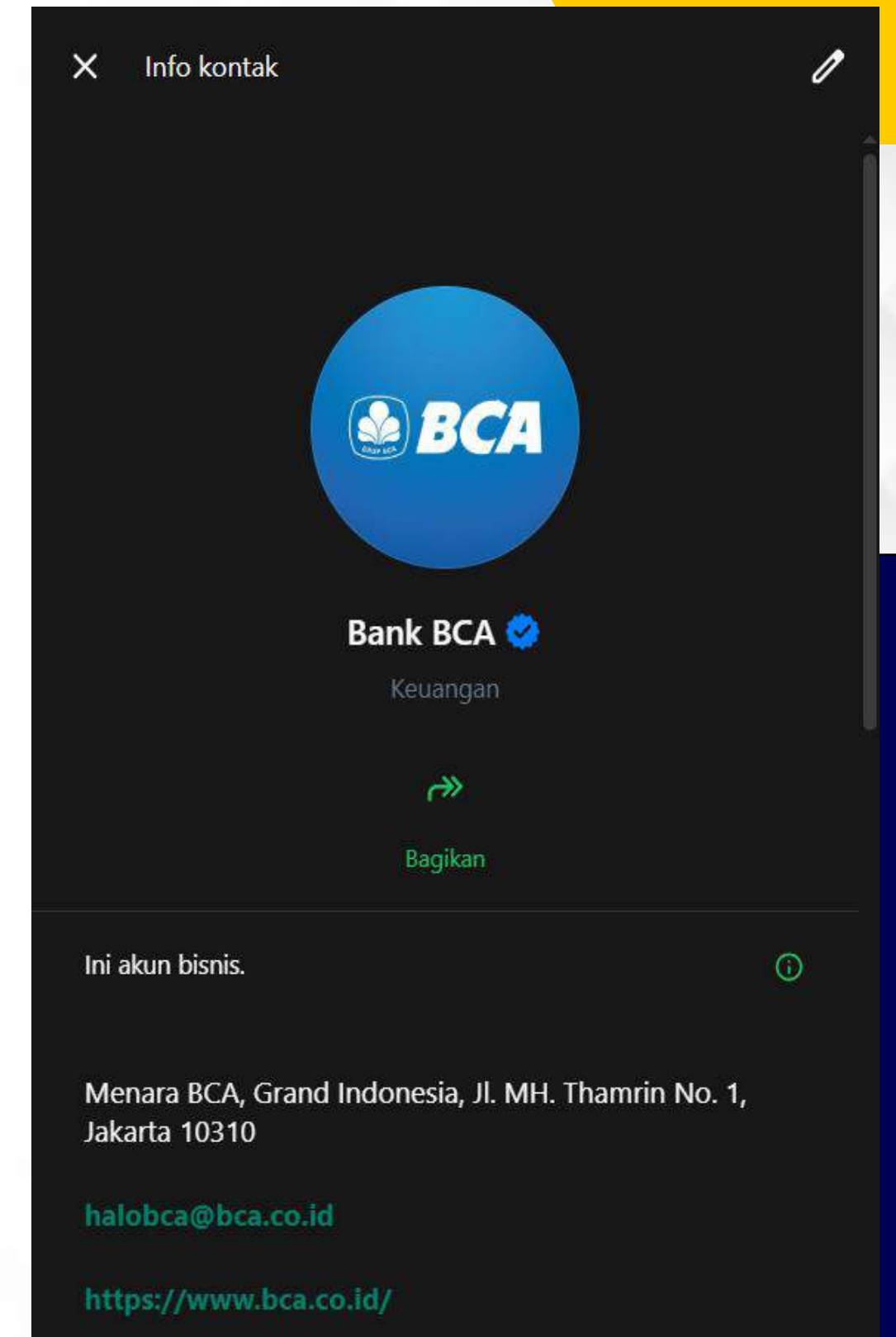
Optimalisasi Digital

Optimalisasi kanal komunikasi digital dan opsi self-service untuk kemudahan dan efisiensi pelanggan.



Personalisasi Data

Pemanfaatan data pelanggan untuk personalisasi layanan dan prediksi kebutuhan di masa depan.



Service Recovery

Pengertian

- Upaya memulihkan kepercayaan pelanggan setelah terjadi kegagalan pelayanan.

Langkah penting

- Minta maaf, berikan penjelasan, tawarkan Solusi/kompensasi.

Tujuan

- Mengubah pengalaman negatif menjadi kesan positif dan mempertahankan loyalitas pelanggan.



Customer Delight

Lebih dari Sekadar Puas

Membuat pelanggan merasa senang dan terkesan secara emosional.

Cara Mencapai

Berikan kejutan positif, personalisasi layanan, dan perhatian ekstra.

Dampak

Meningkatkan loyalitas, promosi dari mulut ke mulut, dan hubungan jangka panjang.

Tantangan dalam Penerapan *Service Excellent*

Ekspektasi Pelanggan

Variasi ekspektasi pelanggan yang dinamis dan terus berkembang.

Sumber Daya & Pelatihan

Keterbatasan sumber daya dan tantangan dalam menyediakan pelatihan staf yang memadai.

Integrasi Teknologi

Integrasi teknologi baru tanpa mengurangi sentuhan personal dalam pelayanan.

Solusi dalam Penerapan ***Service Excellent***

Investasi Pelatihan

Terus berinvestasi dalam pelatihan berkelanjutan dan membangun budaya layanan yang kuat di seluruh organisasi.

Pemanfaatan Teknologi

Menggunakan teknologi dengan strategi yang jelas, memastikan kepatuhan regulasi, dan meningkatkan efisiensi.

Pengukuran Rutin

Melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara rutin dan memanfaatkan feedback untuk perbaikan.

Tips Membangun Budaya ***Service Excellence***

**Pemimpin
sebagai *Role
Model***

**Integrasi Nilai
Pelayanan
dalam Budaya
Organisasi**

**Sistem *Reward
& Punishment***

**Komunikasi
Internal yang
Efektif**

**Evaluasi &
Perbaikan
Berkelanjutan**

Kesalahan Umum dalam Pelayanan

Tidak mendengar pelanggan

Respons lambat

Janji tidak ditepati

Sikap kaku atau tidak ramah

Studi Kasus: Indosat Ooredoo dan Bank BRI



Indosat Ooredoo: Fokus pada *Total Quality Service* (TQS) dan penanganan keluhan rumit. Mereka berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan dengan pendekatan yang komprehensif.



Bank BRI: Implementasi SOP KUR dan *Smart Service* secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah, menjaga daya saing di pasar.

Kesimpulan

Service Excellent adalah kunci keberhasilan bisnis jangka panjang. Dengan fokus seimbang pada pelanggan, staf, dan teknologi, pelayanan prima mampu membangun loyalitas yang kokoh dan reputasi positif yang bertahan lama.



**TERIMA
KASIH**

