

**LAPORAN KEGIATAN**  
**PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE**  
**BAGI TENAGA KEPENDIDIKAN BARU**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**



**TAHUN 2022**

## A. Latar Belakang

Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) merupakan lembaga Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan program diploma, sarjana, magister, dan program doktor. Sebagai sebuah institusi yang bergerak di bidang layanan pendidikan, tentu performa layanan menjadi perhatian utama. Berbagai jenis layanan yang disediakan oleh UNISSULA haruslah memenuhi kriteria baik dan memuaskan. Layanan yang baik akan dapat dirasakan masyarakat, mahasiswa, dosen dan karyawan. Semua civitas akademika harus dapat melayani dengan baik. Mulai dari layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru, layanan pendidikan oleh Dosen kepada mahasiswa dan layanan Tenaga Kependidikan kepada Mahasiswa dan Dosen. Berbagai unit pelayanan di UNISSULA dihadirkan sebagai wujud ikhtiar memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat, terdiri dari Biro Administrasi Akademik yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dari mulai pendaftaran masuk ke UNISSULA, pelayanan akademik tiap semester dan sampai mahasiswa wisuda. Layanan Biro Sumber Daya Insani yang melayani seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Islam Sultan Agung, Biro Administrasi Umum yang terdiri dari kebersihan, keamanan dan sarana prasarana sehingga layanan semua itu dapat terserap ke seluruh civitas akademik, layanan fakultas yang menjamin kegiatan akademik dapat berjalan lancar.

Keseluruhan layanan yang ada pada saat ini tidak terlepas dari peran tenaga kependidikan yang bekerja memberikan layanan kepada seluruh civitas akademik. Sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan, maka Tenaga Kependidikan harus dibekali dengan pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana melayani dengan baik (*service Excellence*).

Pelayanan prima adalah terjemahan dari "*Excellence Service bagi tenaga Kependidikan baru*", yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut *Service*. Beberapa pakar tentang Pelayanan Prima mengolah kata *service* yang lebih

bermakna. *Catherine DeVrye* (1997) mengolah kata *service* menjadi Tujuh Strategi Sederhana Menuju Sukses :

1. Self Esteem (Memberi Nilai pada Diri Sendiri)
2. Exceed Expectations (Melampaui Harapan Konsumen)
3. Recover (Merebut Kembali)
4. Vision (Visi)
5. Improve (Melakukan Peningkatan Perbaikan)
6. Care (Memberi Perhatian)
7. Empower (Pemberdayaan)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Biro Sumber Daya Insani UNISSULA akan menyelenggarakan kegiatan Pelatihan *Service Excellence* bagi Tenaga Kependidikan baru di lingkungan UNISSULA.

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### **a. Tujuan**

1. Tujuan dari kegiatan Pelatihan *Service Excellence* ini yaitu mengenal teori tentang *service Excellence* prinsip dasar komunikasi dan teknik mendengar empatik.
2. Tujuan kegiatan ini juga diharapkan peserta dapat melakukan dan mempraktikkan bagaimana memberikan layanan prima.
3. Peserta dapat memahami bahwa *service Excellence* merupakan hal penting untuk diimplementasikan ke dalam pekerjaan.
4. Meningkatkan kinerja dan pelayanan tenaga kependidikan baru sehingga memberikan layanan prima di setiap unit unit di lingkungan UNISSULA.

### **b. Manfaat**

1. Dengan kegiatan ini, diharapkan memperoleh pemahaman *service excellence* merupakan bagian dari pekerjaan yang tidak terpisahkan
2. Komitmen dan inisiatif proses internal dalam memberikan layanan yang prima

3. Memberikan paradigma tentang *service Excellence* dalam pekerjaan.
4. Meningkatkan komunikasi secara proaktif, asertif dan dapat melayani stakeholder secara prima
5. Memberikan pembekalan bagaimana menangani keluhan, watak sulit dan menangani konflik.

### C. Peserta

Peserta Pelatihan *Service Excellence* ini merupakan tenaga kependidikan baru di lingkungan fakultas dan unit di Universitas Islam Sultan Agung sebanyak 50 peserta.

No	Nama	Unit
1	Soeharwanto	Driver BAU
2	Supriyatno	Driver FPsi
3	Selamet Hadi Wiyatno	Driver BAU
4	Usa Maliki	Driver BAU
5	Zainul Abidin	Driver LPPM
6	Noor Fauzi	Driver FKIP
7	Ahmad Syahrir	Driver FKG
8	Purnomo	Driver
9	Budiyanto	Driver WR I
10	Zufrizal	Driver WR III
11	Dwi Bagusing Adi	Driver FK
12	Achmad Romdhoni	Driver Rektor
13	Susila	Driver WR II
14	Didiek Prambudi	Driver
15	Muchiburrohman	Driver
16	Nur Hidayat Masriyadi	Driver
17	Basuki	Driver
18	Latif Ardianto	Driver FAI
19	Setyo Aji Nugroho	Driver
20	Herman Sasongko	Driver FKG
21	Masrukhan	Driver FIK

22	Agus Sugiarto	Driver BAU
23	Yudianto	Driver RSIGM
24	Moch.Rohmani	SATPAM BAU
25	Mochamad Wahyudi	SATPAM BAU
26	Rubidi	SATPAM BAU
27	Sakti Wibowo Arum	SATPAM FTI
28	Widayanta	SATPAM BAU
29	Prawoso	SATPAM BAU
30	Nur Hidayatullah	SATPAM BAU
31	Dwi Moeljono	SATPAM BAU
32	Agung Riyanto	SATPAM GKB
33	Abdul Aziz Assegaff	SATPAM FKG
34	Lukman	SATPAM UPT P
35	Moeslikin	SATPAM FPSI
36	Teguh Agus Sunaryo	SATPAM FIK
37	Rusidi	SATPAM FAI
38	Sarwito	SATPAM BAU
39	Slamet Budi Waluyo	SATPAM BAU
40	Mujiono	SATPAM FT
41	Arif Mochamad Noor	SATPAM BAU
42	Dedy Setiawan	SATPAM FK.A
43	Nasta'in	SATPAM BAU
44	Christian Firman Yulianto	SATPAM FE
45	Abu Soleh	SATPAM BAU
46	Pujianto	SATPAM BAU
47	Ana Agus Pradono	SATPAM BAU
48	Suratin	SATPAM FK.C
49	Sutiyono	SATPAM BAU
50	Edhi Suhendi	SATPAM FH

#### **D. Pemateri**

Pemateri bersumber dari Pakar Training Service Excellence dari lembaga yang berkompeten di bidangnya:

1. Ddd
2. Ddd
3. nn

#### **E. Tempat dan Jadwal Kegiatan**

Kegiatan *Service Excellence* bagi Tenaga Kependidikan di lingkungan UNISSULA dilaksanakan dalam satu hari Sabti tanggal April 2022

#### **F. Dokumentasi Kegiatan**

#### **G. Penutup**

Demikian proposal kegiatan Pelatihan *Service Excellence* bagi Tenaga Kependidikan di lingkungan UNISSULA ini dibuat, semoga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

Demikian proposal kami ajukan, atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan jazakumullah khoiron katsiro.

Lampiran Dokumentasi: