

Nomor: 2206018/FTM/VI/2026

Yogyakarta. 17 Juni 2026

Lamp : 1 (Satu) Lembar

Hal : Permohonan Narasumber Pelatihan SDM

Kepada Yth.

Bapak Dr. Wahyu Purwanto., MSIE.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Widya Wiwaha" Yogyakarta

Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Focus Techno Media Yogyakarta merupakan lembaga pelatihan Teknologi Informasi (TI) dan Sumber Daya Manusia (SDM) terbaik di Yogyakarta.

Kami menyelenggarakan pelatihan bidang TI dan bidang pengembangan SDM, untuk instansi pemerintah maupun swasta, riset serta pembangunan aplikasi sistem informasi demi menunjang kinerja personil dan instansi dengan mengoptimalkan manfaat TI, adapun salah satu materi tersebut adalah **Service Excellent.**

Demi menunjang penguasaan materi pelatihan tersebut kami membutuhkan pemateri / narasumber yang berkompeten tentang hal tersebut, untuk itu kami mohon bantuannya Bapak **Dr. Wahyu Purwanto., MSIE.** untuk menjadi pemateri Service Excellent.

Adapun kegiatan Pelatihan tersebut akan di laksanakan pada:

Hari/ Tanggal	: Jumat dan Sabtu, 24 -25 Juni 2026
Waktu	: 09.00-15.00 Wib
Tempat	: Focus Techno Media Jalan Perumnas 83, Seturan, Caturtunggal, Depok, Sleman, D.I.Yogyakarta
Kontak Person	: Rina – 0822 1777 3801

Demikian permohonan ini kami sampaikan, terima kasih

Hormat Kami
Focus Techno Media



Ir, Iman Suaji
Direktur





STIE WIDYA WIWAHA
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN
PADA MASYARAKAT

SURAT TUGAS

Nomor: 8/LP2M/STIEWW/ST/VI/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Ary Sutrischastini, M.Si
NIDN : 0503126701
Jabatan Struktural : Kepala LP2M STIE Widya Wiwaha

Dengan ini memberikan tugas kepada:

Nama : Dr. Wahyu Purwanto, MSIE.
NIDN : 0521116101
Jabatan : Dosen STIE Widya Wiwaha

Untuk menjadi narasumber kegiatan Pelatihan bidang TI dan bidang pengembangan SDM, untuk instansi pemerintah maupun swasta, riset serta pembangunan aplikasi sistem informasi demi menunjang kinerja personil dan instansi dengan mengoptimalkan manfaat TI yang akan dilaksanakan pada:

Hari, tanggal : Jumat-Sabtu, 24-25 Juni 2026
Waktu : 09.00-15.00 WIB
Tempat : Focus Techno Media
Jalan Perumnas 83, Seturan, Caturtunggal, Depok,
Sleman, D.I.Yogyakarta
Acara : Pelatihan bidang TI dan bidang pengembangan SDM
dengan Materi: Service Excellent

Demikian surat tugas ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 18 Juni 2026

Yang Memberi Tugas,

Kepala LP2M STIE Widya Wiwaha



Dra. Ary Sutrischastini, M.Si

FOCUS TECHNO MEDIA TRAINING

Pelatihan Service Excellent

Membangun Budaya Pelayanan Prima Berstandar Tinggi & Berkelanjutan



NARASUMBER / INSTRUKTUR
Dr. Wahyu Purwanto, MSIE



TANGGAL PELAKSANAAN
24 – 26 Juni 2026



PENYELENGGARA
Focus Techno Media

MODUL 01

Pondasi Service Excellent

Mengubah Paradigma Pelayanan Transaksional Menjadi Pelayanan Nilai
Tambah yang Memuaskan Pelanggan

Definisi & Filosofi Pelayanan

Standard Service vs Excellent

Standard Service hanya memenuhi ekspektasi minimum pelanggan sesuai prosedur operasional standar (SOP). Pelanggan merasa puas tetapi tidak terkesan.

Service Excellent memberikan pengalaman melampaui harapan pelanggan (exceeding expectations) melalui kehangatan, ketepatan, dan perhatian personal.

Mindset Pelayanan Prima

Pelayanan prima bukan sekadar tugas pekerjaan, melainkan **kultur organisasi** yang didasari rasa empati dan ketulusan mendalam.

Membentuk persepsi positif publik dan kepercayaan jangka panjang (customer loyalty) yang menjadi kunci daya saing institusi.

3 Pilar Service Excellent

Sinergi Komprehensif

1. **People (SDM):** Sikap mental, kompetensi komunikasi, dan kehangatan interpersonal garda depan pelayanan.
2. **Process (Sistem):** Alur pelayanan yang cepat, transparan, efisien, dan bebas hambatan birokrasi.
3. **Product & Technology:** Kualitas produk serta sarana pendukung digital yang mempermudah akses pelanggan.

5 Dimensi Kualitas Pelayanan



Tangibles

Kerapihan penampilan fisik petugas, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.



Reliability

Kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, handal, dan tepat waktu sesuai komitmen awal.



Responsiveness

Kesigapan dan kesadaran untuk segera membantu serta merespons kebutuhan pelanggan tanpa menunda.

Komunikasi Efektif & Empati

Active Listening (Mendengar Aktif):

Fokus mendengarkan keluhan tanpa memotong pembicaraan untuk memahami kebutuhan riil pelanggan.

Bahasa Tubuh Positif:

Kontak mata yang ramah, senyum tulus, dan postur terbuka yang menunjukkan kesiapan membantu.

Pilihan Kata Asertif:

Gunakan kalimat solutif seperti "Saya akan bantu periksa" alih-alih kata "Bukan wewenang saya".

 Petugas Layanan Ramah

Dampak Service Excellent

86%

Kepuasan & Retensi

Manfaat Nyata Bagi Organisasi

Penelitian menunjukkan bahwa 86% pelanggan/publik merekomendasikan institusi atau bisnis setelah merasakan pengalaman pelayanan yang responsif dan empati.

Pelayanan prima secara efektif menekan tingkat keluhan berulang, meningkatkan efisiensi operasional, dan membangun reputasi kelembagaan yang kuat.

Strategi Penanganan Keluhan

 **Listen (Dengarkan):** Berikan perhatian penuh pada keluhan pelanggan tanpa langsung memotong atau berargumen defensif.

 **Apologize (Minta Maaf):** Sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan secara tulus.

 **Solve (Berikan Solusi):** Tawarkan tindakan perbaikan konkret dan transparan sesuai batasan wewenang.

 **Thank (Ucapkan Terima Kasih):** Apresiasi masukan pelanggan sebagai bahan evaluasi perbaikan kualitas ke depan.

Komparasi Pola Pelayanan

Aspek Pelayanan	Traditional Service	Excellent Service
Fokus Utama	Hanya menyelesaikan prosedur kerja	Fokus pada kepuasan & pengalaman pengguna
Respon Masalah	Reaktif (menunggu komplain)	Proaktif (mengantisipasi kebutuhan)
Gaya Komunikasi	Kaku, formal, & bertumpu aturan	Empatis, ramah, & solutif
Ukuran Sukses	Antrean selesai / target administratif	Loyalitas & tingkat kepuasan tinggi

Agenda Pelatihan 3 Hari

Hari 1: 24 Juni 2026

Mindset Service Excellent, Pembentukan Karakter Petugas, & Etika Komunikasi Pelayanan.

Hari 3: 26 Juni 2026

Simulasi Roleplay, Evaluasi Standar Layanan (SOP), & Penyusunan Action Plan.

Hari 2: 25 Juni 2026

Komunikasi Efektif, Handling Complaints, & Manajemen Emosi Publik.

Mutiara Kata Pelayanan

"Pelayanan prima bukan tentang apa yang kita berikan, tetapi tentang bagaimana perasaan pelanggan setelah menerima perlakuan dari kita."

— Dr. Wahyu Purwanto, MSIE

Sesi Tanya Jawab

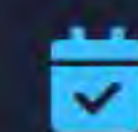
Terima kasih atas partisipasi aktif seluruh peserta pelatihan



Dr. Wahyu Purwanto, MSIE



Focus Techno Media



24 - 26 Juni 2026

Image Sources



https://www.slideteam.net/media/catalog/product/cache/1280x720/c/u/customer_service_excellence_powerpoint_presentation_slides_Slide06.jpg

Source: www.slideteam.net



https://images.stockcake.com/public/c/6/8/c6880e82-a4fd-464c-a502-4088f9b1cfb7_large/customer-service-smile-stockcake.jpg

Source: stockcake.com

Nomor: 26022/FTM/III/2026

Yogyakarta, 26 Juni 2026

Lamp : 1 (Satu) Lembar

Hal : Ucapan terima kasih kepada Narasumber Pelatihan

Kepada Yth.

Kepala Lembaga Penelitian & Pengabdian pada Masyarakat

STIE "Widya Wiwaha" Yogyakarta

Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kami telah menyelenggarakan pelatihan bidang TI dan bidang pengembangan SDM, untuk instansi pemerintah maupun swasta, riset serta pembangunan aplikasi sistem informasi demi menunjang kinerja personil dan instansi dengan mengoptimalkan manfaat TI.

Salah satu materi tersebut adalah Service Excellent. dengan Pemateri/ narasumber oleh Bapak Dr. Wahyu Purwanto, MSIE.

Adapun kegiatan Pelatihan tersebut akan di laksanakan pada:

Hari/ Tanggal	: Rabu dan Kamis, 24 - 26 Juni 2026
Waktu	: 09.00-15.00 Wib
Tempat	: Focus Techno Media Jalan Perumnas 83, Seturan, Caturtunggal, Depok, Sleman, D.I.Yogyakarta
Kontak Person	: Rina - 0822 1777 3801

Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Wahyu Purwanto, MSIE. Atas ketersediaannya menjadi pembicara pada acara tersebut

Hormat Kami,

Focus Techno Media



Ir. Iman Suaji
Direktur