

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN

PELATIHAN *SERVICE EXCELLENCE*

BAGI PEGAWAI, CLEANING SERVICE, DAN SECURITY

POLTEKKES KEMENKES PALU

TAHUN 2026



Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Palu

Palu, 2026

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu. Pelayanan tidak hanya ditentukan oleh petugas yang secara langsung berada pada meja pelayanan, tetapi merupakan tanggung jawab seluruh unsur institusi, termasuk pegawai, Cleaning Service, dan Security.

Pegawai berperan dalam memberikan pelayanan akademik dan administrasi yang responsif, informatif, ramah, dan profesional. Cleaning Service berperan dalam menciptakan lingkungan kampus yang bersih, rapi, sehat, dan nyaman, sedangkan Security mempunyai peran strategis dalam menjaga keamanan, ketertiban, pengaturan akses, penerimaan tamu, serta menciptakan rasa aman bagi seluruh sivitas akademika dan masyarakat yang memperoleh pelayanan.

Dalam rangka menyamakan persepsi dan meningkatkan kompetensi pelayanan tersebut, Poltekkes Kemenkes Palu melaksanakan **Pelatihan Service Excellence bagi Pegawai, Cleaning Service, dan Security Tahun 2026**. Kegiatan dilaksanakan dengan metode hybrid agar materi umum pelayanan prima dapat menjangkau pegawai secara lebih luas, sementara Cleaning Service dan Security memperoleh pembelajaran langsung serta praktik yang sesuai dengan tugas masing-masing.

B. Dasar Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan berdasarkan:

1. Rencana kerja peningkatan mutu layanan administrasi dan pelayanan publik Poltekkes Kemenkes Palu Tahun 2026.
2. Kebutuhan peningkatan kapasitas pegawai, Cleaning Service, dan Security dalam memberikan pelayanan yang profesional.
3. Komitmen Poltekkes Kemenkes Palu dalam membangun budaya pelayanan yang ramah, responsif, bersih, aman, tertib, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.
4. Term of Reference Pelatihan Service Excellence Poltekkes Kemenkes Palu Tahun 2026.
5. Surat penugasan narasumber dari SMK Negeri 1 Palu dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Palu.

C. Tujuan

Kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep *service excellence* dan budaya pelayanan prima.
2. Meningkatkan kemampuan komunikasi, etika, empati, responsivitas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.
3. Membangun kesamaan persepsi bahwa kualitas pelayanan merupakan tanggung jawab seluruh unsur institusi.
4. Meningkatkan kemampuan Cleaning Service dalam menerapkan prinsip *housekeeping*, penggunaan alat dan bahan pembersih, serta pemeliharaan area pelayanan.
5. Meningkatkan kemampuan Security dalam menerapkan standar pengamanan, *visitor management*, dan respons terhadap keadaan darurat.
6. Mendorong penerapan standar pelayanan prima secara berkelanjutan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu.

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Nama Kegiatan

Pelatihan Service Excellence bagi Pegawai, Cleaning Service, dan Security Poltekkes Kemenkes Palu Tahun 2026.

B. Waktu dan Tempat

Kegiatan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal: Sabtu, 8 Agustus 2026

Waktu: Pukul 08.00–16.00 WITA

Tempat: Aula Kesling Poltekkes Kemenkes Palu, Jalan Thalua Konchi No. 19, Mamboro Barat, Kecamatan Palu Utara

Metode: Hybrid, yaitu luring dan daring melalui Zoom Meeting.

C. Peserta

Peserta kegiatan terdiri atas pegawai, Cleaning Service, dan Security Poltekkes Kemenkes Palu.

Pelaksanaan kegiatan menggunakan dua moda kehadiran sebagai berikut:

Moda Kehadiran	Peserta	Jumlah
Luring	Cleaning Service, Security, dan peserta terkait	40 orang
Daring/Zoom Meeting	Pegawai Poltekkes Kemenkes Palu	150 orang
Total		190 orang

Dengan demikian, kegiatan Pelatihan Service Excellence diikuti oleh 190 orang, terdiri atas 40 peserta secara luring dan 150 peserta secara daring melalui Zoom Meeting.

D. Narasumber

Kegiatan menghadirkan tiga narasumber, yaitu:

1. **Sugyarso Sanan, B.S.N., M.M.** – Dosen Universitas Widya Nusantara.
2. **Purnama Dewi, S.Pd.** – Guru SMK Negeri 1 Palu.
3. **Zahril** – Security Supervisor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Palu.

III. RANGKAIAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan diawali dengan registrasi peserta luring dan persiapan peserta daring melalui Zoom Meeting. Setelah pembukaan dan arahan pimpinan, kegiatan dilanjutkan dengan sesi materi umum mengenai pelayanan prima yang diikuti oleh pegawai, Cleaning Service, dan Security.

Pada sesi pagi, peserta memperoleh penguatan mengenai konsep *service excellence*, perubahan paradigma pelayanan, komunikasi, etika, sikap profesional, empati, responsivitas, dan penanganan berbagai situasi dalam pelayanan.

Sesi berikutnya difokuskan pada materi yang lebih spesifik sesuai tugas peserta. Cleaning Service memperoleh penguatan mengenai *Housekeeping Excellence* dan standar tata graha, sedangkan Security memperoleh materi mengenai standar Security, *visitor management*, dan respons keadaan darurat.

Kegiatan juga dilengkapi dengan diskusi, studi kasus, simulasi, dan refleksi untuk membantu peserta menghubungkan materi dengan permasalahan pelayanan yang ditemukan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Secara umum rangkaian kegiatan meliputi:

Waktu	Agenda
08.00–08.30	Registrasi peserta luring, persiapan Zoom, dan pembukaan akses peserta
08.30–09.00	Pembukaan dan arahan pimpinan
09.00–10.00	Service Excellence dan budaya pelayanan
10.00–10.15	Rehat
10.15–11.15	Komunikasi, etika pelayanan, dan sikap profesional
11.15–12.00	Diskusi/studi kasus pelayanan
12.00–13.00	Istirahat, salat, dan makan
13.00–14.30	Materi khusus Cleaning Service dan Security
14.30–15.30	Praktik, diskusi, dan simulasi
15.30–16.00	Refleksi, evaluasi, dan penutupan

IV. URAIAN MATERI

A. Service Excellence dan Pelayanan Akademik

Narasumber: Sugyarso Sanan, B.S.N., M.M.

Materi pertama memberikan pemahaman bahwa *service excellence* tidak terbatas pada unit pelayanan tertentu, melainkan harus menjadi budaya kerja seluruh pegawai. Dalam konteks pendidikan tinggi, dosen dan pegawai perlu menempatkan mahasiswa sebagai pengguna layanan yang harus dilayani secara profesional tanpa mengurangi standar akademik maupun aturan yang berlaku.

Materi menekankan pentingnya perubahan paradigma pelayanan dari pola yang menempatkan dosen atau petugas sebagai “penguasa” menjadi fasilitator yang membantu keberhasilan proses pendidikan dan pelayanan.

Tiga pilar *mindset* pelayanan yang ditekankan adalah:

1. **Empati dan aksesibilitas**, yaitu memahami posisi mahasiswa atau pengguna layanan, menyediakan komunikasi yang jelas, dan dapat diakses sesuai mekanisme yang ditetapkan.
2. **Membimbing dan memfasilitasi**, yaitu pelayanan diarahkan untuk membantu penyelesaian masalah dan kelancaran proses pendidikan, bukan menciptakan hambatan.
3. **Transparansi dan integritas**, yaitu memberikan layanan secara objektif, terbuka, konsisten, serta mematuhi kesepakatan dan jadwal pelayanan.

Materi juga menggambarkan perlunya pergeseran dari pelayanan yang sulit diakses, kurang memberikan solusi, tidak konsisten terhadap waktu, dan kurang transparan menjadi pelayanan yang **responsif, terencana, solutif, terbuka, dan berintegritas**.

B. Housekeeping Excellence

Narasumber: Purnama Dewi, S.Pd. – SMK Negeri 1 Palu

Materi *Housekeeping Excellence* diberikan terutama kepada peserta Cleaning Service. Narasumber menjelaskan bahwa tata graha atau *housekeeping* merupakan fungsi yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, keindahan, kerapian, dan kelengkapan suatu area.

Dalam konteks Poltekkes Kemenkes Palu, prinsip tersebut relevan untuk memastikan ruang pelayanan, ruang kerja, ruang pertemuan, koridor, toilet, halaman, dan area publik lainnya selalu berada dalam kondisi bersih, rapi, sehat, dan nyaman.

Beberapa tugas utama petugas *housekeeping* yang disampaikan meliputi:

1. Menata dan merawat *public area*, ruang publik, dan area perkantoran.
2. Melaporkan kerusakan barang atau inventaris kepada atasan.

3. Memelihara peralatan dan bahan pembersih.
4. Melaksanakan *general cleaning* sesuai jadwal.
5. Menggunakan alat dan bahan pembersih sesuai prosedur.
6. Memelihara suasana kerja yang sehat dan membangun kerja sama yang baik.

Peserta juga diperkenalkan dengan berbagai jenis peralatan kebersihan, antara lain kelompok sapu dan sikat (*broom and brush*), peralatan penampung dan pembawa (*container*), kain atau *linen*, serta berbagai alat yang digunakan untuk kegiatan pembersihan.

Penekanan utama dari materi ini adalah bahwa Cleaning Service bukan sekadar melaksanakan kegiatan membersihkan, tetapi merupakan bagian penting dari pelayanan institusi. Kebersihan dan kerapian lingkungan menjadi salah satu indikator pertama yang dilihat dan dirasakan oleh mahasiswa, pegawai, tamu, dan masyarakat.

C. Standar Security, Visitor Management, dan Respons Keadaan Darurat

Narasumber: Zahril – Security Supervisor PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Palu

Materi Security menekankan bahwa profesionalisme petugas keamanan tercermin sejak dari penampilan, kesiapan bertugas, penerapan standar operasional prosedur, kemampuan teknis, hingga cara berkomunikasi dengan pengguna layanan.

Dalam aspek **penampilan dan atribut**, petugas Security perlu memastikan seragam dalam kondisi bersih dan rapi, atribut lengkap, sepatu terawat, serta rambut dan penampilan pribadi yang rapi.

Dalam aspek **Standar Operasional Prosedur (SOP)**, beberapa hal yang ditekankan meliputi persiapan apel sebelum bertugas, serah terima tugas secara jelas, dan pelaksanaan pengawasan terhadap wilayah kerja.

Petugas Security juga dituntut memiliki kompetensi dalam menggunakan sarana pengamanan, tanggap dalam menghadapi keadaan darurat, serta memiliki kompetensi dasar sebagai tenaga pengamanan.

Pada materi **visitor management**, petugas diingatkan untuk mencatat identitas, waktu, dan keperluan tamu secara akurat serta mengendalikan akses sehingga pihak yang tidak berkepentingan tidak memasuki area terbatas.

Dalam menghadapi keadaan darurat, langkah yang ditekankan adalah:

1. Tetap tenang dan tidak panik.
2. Menilai atau mengukur situasi.
3. Melaksanakan evakuasi apabila diperlukan.
4. Menghubungi bantuan.

5. Memberikan pertolongan pertama sesuai kemampuan dan kewenangan.

Materi tersebut memperkuat pemahaman bahwa Security tidak hanya memiliki fungsi pengamanan, tetapi juga merupakan bagian dari wajah pelayanan institusi sehingga ketegasan perlu dilaksanakan bersamaan dengan komunikasi yang ramah, sopan, dan profesional.

V. HASIL PELAKSANAAN

Pelaksanaan Pelatihan Service Excellence menghasilkan beberapa capaian, yaitu:

1. Kegiatan menjangkau 190 peserta, terdiri atas 40 peserta luring dan 150 peserta daring melalui Zoom Meeting.
2. Pegawai memperoleh penguatan mengenai pentingnya *service excellence* sebagai budaya kerja dan tidak hanya sebagai tanggung jawab petugas tertentu.
3. Peserta memperoleh pemahaman mengenai pentingnya empati, aksesibilitas, komunikasi yang jelas, responsivitas, transparansi, dan integritas dalam pelayanan.
4. Cleaning Service memperoleh penguatan mengenai konsep *housekeeping*, tugas dan tanggung jawab petugas, pengenalan alat pembersih, serta pentingnya penggunaan alat dan bahan sesuai dengan prosedur.
5. Security memperoleh penguatan terkait standar penampilan, SOP pelaksanaan tugas, kompetensi dasar, *visitor management*, dan respons terhadap keadaan darurat.
6. Pertemuan antara pegawai, Cleaning Service, dan Security dalam satu kegiatan memperkuat pemahaman bahwa pelayanan prima membutuhkan koordinasi antarunsur di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu.
7. Materi dari narasumber dapat menjadi bahan awal untuk menyusun dan menyempurnakan standar pelayanan, checklist kebersihan, serta standar pengamanan di lingkungan institusi.

Pelaksanaan secara hybrid juga memungkinkan materi umum pelayanan prima menjangkau lebih banyak pegawai, sedangkan pembelajaran luring memberikan kesempatan kepada Cleaning Service dan Security untuk memperoleh materi teknis yang lebih sesuai dengan tugas operasional mereka.

VI. EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Agar hasil pelatihan tidak berhenti pada kegiatan satu hari, diperlukan tindak lanjut dalam bentuk penerapan standar pelayanan yang terukur dan berkelanjutan.

Beberapa tindak lanjut yang direkomendasikan adalah:

1. **Penyusunan Standar Perilaku Pelayanan**

Menyusun standar minimum perilaku pelayanan yang berlaku bagi seluruh pegawai, Cleaning Service, dan Security, antara lain salam, sikap ramah, bahasa yang sopan, respons terhadap pertanyaan, kecepatan dalam tindak lanjut, dan mekanisme eskalasi permasalahan.

2. **Penyusunan Checklist Cleaning Service**

Menyusun checklist harian kebersihan berdasarkan area, frekuensi pembersihan, kondisi toilet, ruang pelayanan, ruang kerja, koridor, halaman, tempat sampah, dan area publik lainnya.

3. **Penguatan Visitor Management**

Menata mekanisme penerimaan dan pencatatan tamu, pengaturan akses, pemberian informasi lokasi, serta pengawasan terhadap area tertentu.

4. **Standarisasi Penampilan dan Grooming**

Menetapkan standar kerapian seragam, penggunaan atribut, tanda pengenal, kebersihan diri, dan penampilan petugas yang berinteraksi dengan pengguna layanan.

5. **Penguatan Respons Keadaan Darurat**

Melaksanakan simulasi secara berkala terkait kebakaran, evakuasi, pertolongan pertama, dan kondisi kedaruratan lainnya.

6. **Monitoring Pelayanan**

Melakukan monitoring berkala oleh unit terkait untuk memastikan standar pelayanan, kebersihan, keamanan, dan ketertiban diterapkan secara konsisten.

7. **Pelatihan Penyegaran**

Menyelenggarakan kegiatan *refreshment* atau pelatihan lanjutan secara berkala berdasarkan hasil evaluasi pelayanan dan kebutuhan institusi.

VII. PENUTUP

Pelatihan Service Excellence bagi Pegawai, Cleaning Service, dan Security Poltekkes Kemenkes Palu Tahun 2026 telah dilaksanakan pada Sabtu, 8 Agustus 2026 secara hybrid. Kegiatan diikuti oleh **190 peserta**, yang terdiri atas **40 peserta secara luring dan 150 peserta secara daring melalui Zoom Meeting**.

Kegiatan menghadirkan materi yang saling melengkapi, mulai dari *service excellence* dan pelayanan akademik, *Housekeeping Excellence*, hingga standar Security, *visitor management*, dan respons keadaan darurat.

Melalui kegiatan ini diharapkan terbentuk kesamaan persepsi bahwa pelayanan prima merupakan tanggung jawab seluruh unsur institusi. Pelayanan yang ramah dan responsif, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta sistem keamanan yang tertib dan humanis merupakan satu kesatuan dalam membangun kualitas pelayanan dan citra Poltekkes Kemenkes Palu.

Hasil kegiatan selanjutnya perlu ditindaklanjuti melalui penyusunan standar pelayanan, monitoring, evaluasi, dan pembinaan secara berkelanjutan agar prinsip *Service Excellence* dapat diimplementasikan secara konsisten dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Palu, Agustus 2026

Penanggung Jawab Kegiatan

Wakil Direktur II

Poltekkes Kemenkes Palu

Kadar Ramadhan, S.K.M., M.K.M.

LAMPIRAN

1. Daftar hadir peserta luring.
2. Dokumentasi kegiatan.
3. Term of Reference (TOR) kegiatan.
4. Surat permohonan narasumber.
5. Surat tugas narasumber dari SMK Negeri 1 Palu.
6. Surat tugas narasumber dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Palu.
7. Materi narasumber Sugyarso Sanan, B.S.N., M.M.
8. Materi *Housekeeping Excellence* Purnama Dewi, S.Pd.
9. Materi Standar Security oleh Zahril.

DAFTAR HADIR



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Sumber Daya Manusia Kesehatan
 Politeknik Kesehatan Palu
 Jalan Lagumbia No. 25
 Mamboro Barat, Palu Utara 94145
 ☎ (0451) 492518
 🌐 <https://poltekkespalu.ac.id>

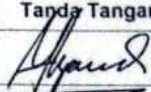
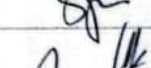
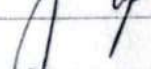
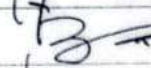
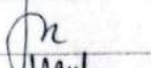
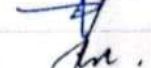
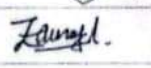
DAFTAR HADIR KEGIATAN

Kegiatan : Pelatihan Service Excellence

Tanggal : 8 Agustus 2026

Tempat : Aula Kesling

No	Nama	Jabatan/Peran	Tanda Tangan
1	EMA	clining Service	NA
2	RIA	clining servis	RA
3	IRMA	clining servis	IR
4	LYLY UTAMI	clining servis	LY
5	AWAL PAIDO	Cleaning Service	AW
6	SAKHA	cleaning service	SA
7	APRILIA EVANDA	cleaning service	AP
8	HUNING	RESEPSIONIS	HU
9	NADA	cleaning service	NA
10	ECE	cleaning service	EC
11	KISMAN	cleaning service	KI
12	RIDWAN	SATPAM	RI
13	ADJIS	CS	AD
14	Ray Gaudin Panggolan	Man. CS	RG
15	ARIS	SECURITY	AR
16	Moh. Rizki	cleaning service	MR
17	APPARDI D	Vendor security	AP

No	Nama	Jabatan/Peran	Tanda Tangan
18.	Abdul Fharied.	cleaning service	
19.	Mohd Fikri SUDNA	Kantor Security	
20.	AMSAR YUNEAN	cleaning servits	
21.	LINDA	pegawai	
22.	Wioya	pegawai	
23.	Enggarso Sanan	pekerja	
24.	Bino Bismo Putra	cleaning service	
25.	Purnama Dewi	Narasumber	
26.	Nastiti Cahyaningati		
27.	Kader Ramadha	Wakil 2	
28.	ZAHRIZ	NARASUMBER	
29.	Dasman	Narasumber	
30.	Zannayla	Narasumber	

Mengetahui,


Kader Ramadha

DOKUMENTASI



TERM OF REFERENCE (ToR)
PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE BAGI PEGAWAI, CLEANING SERVICE,
DAN SECURITY
POLTEKKES KEMENKES PALU
TAHUN 2026

Nama Kegiatan	Pelatihan Service Excellence bagi Pegawai, Cleaning Service (CS), dan Security
Waktu Pelaksanaan	Sabtu, 8 Agustus 2026, pukul 08.00–16.00 WITA
Tempat/Media	Hybrid: Aula/Ruang Pertemuan Poltekkes Kemenkes Palu (luring untuk Cleaning Service dan Security) serta Zoom Meeting (daring untuk pegawai)
Sasaran Peserta	Pegawai, Cleaning Service, dan Security Poltekkes Kemenkes Palu
Penanggung Jawab	Wakil Direktur II / Bagian Administrasi Umum dan Layanan

A. Gambaran Umum

1. Latar Belakang

Pegawai, Cleaning Service (CS), dan Security merupakan bagian penting dalam membangun pengalaman layanan dan citra Poltekkes Kemenkes Palu. Pegawai berinteraksi dengan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, dan masyarakat melalui berbagai layanan administrasi maupun akademik; Cleaning Service berperan menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan; sedangkan Security menjaga keamanan, ketertiban, pengaturan akses, serta membantu penerimaan dan pengarahan tamu. Kualitas sikap dan interaksi ketiga unsur tersebut sangat memengaruhi persepsi pengguna terhadap mutu layanan institusi.

Dalam konteks pelayanan publik di lingkungan pendidikan tinggi kesehatan, pelayanan prima tidak hanya menjadi tanggung jawab petugas frontliner tertentu, tetapi merupakan budaya kerja seluruh pegawai. Pegawai dituntut memberikan informasi dan layanan secara jelas, ramah, responsif, dan solutif. Cleaning Service dituntut menjaga standar kebersihan serta merespons kebutuhan kebersihan dengan cepat dan profesional,

sementara Security perlu memberikan pelayanan yang humanis tanpa mengurangi ketegasan dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Pelatihan Service Excellence ini diselenggarakan untuk memperkuat budaya pelayanan prima di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu. Kegiatan dilaksanakan secara hybrid: pegawai mengikuti sesi umum secara daring melalui Zoom Meeting, sedangkan Cleaning Service dan Security mengikuti kegiatan secara luring agar dapat memperoleh penguatan teori sekaligus praktik, simulasi, dan umpan balik langsung. Materi diarahkan pada komunikasi, etika pelayanan, sikap profesional, penanganan keluhan, tata graha, keamanan, serta koordinasi layanan.

Melalui kegiatan ini diharapkan seluruh peserta memiliki pemahaman yang sama mengenai pentingnya Service Excellence sebagai bagian dari budaya kerja institusi. Pegawai diharapkan semakin responsif dan profesional dalam memberikan layanan, sedangkan Cleaning Service dan Security mampu menerapkan standar layanan sesuai fungsi masing-masing. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan mendukung terciptanya lingkungan kampus yang ramah, tertib, bersih, aman, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

2. Dasar Pelaksanaan

- a. Rencana kerja peningkatan mutu layanan administrasi dan layanan publik Poltekkes Kemenkes Palu tahun 2026.
- b. Kebutuhan peningkatan kapasitas pegawai, Cleaning Service, dan Security dalam komunikasi layanan, etika pelayanan, penanganan keluhan, kebersihan dan tata graha, serta keamanan dan ketertiban.
- c. Komitmen institusi dalam membangun pelayanan yang berkarakter, unggul, profesional, dan berdaya saing global.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud: Memberikan penguatan kapasitas kepada pegawai, Cleaning Service, dan Security agar mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, tertib, bersih, aman, nyaman, dan profesional sesuai standar pelayanan institusi.

Tujuan kegiatan adalah:

1. Meningkatkan pemahaman pegawai, Cleaning Service, dan Security tentang konsep Service Excellence dan budaya pelayanan publik.
2. Meningkatkan kemampuan komunikasi efektif, etika pelayanan, sikap profesional, dan penanganan keluhan.

3. Menyamakan pemahaman mengenai greeting, grooming, body language, responsivitas, serta perilaku layanan sesuai peran masing-masing.
4. Melatih Cleaning Service dan Security melalui studi kasus, demonstrasi, dan role play/simulasi layanan sehari-hari serta memberikan ruang diskusi kasus bagi pegawai yang mengikuti secara daring.
5. Menyusun tindak lanjut berupa standar perilaku layanan dan rekomendasi perbaikan layanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu.

C. Sasaran Peserta

Peserta kegiatan terdiri atas pegawai, Cleaning Service, dan Security Poltekkes Kemenkes Palu. Pegawai mengikuti sesi umum secara daring melalui Zoom Meeting, sedangkan Cleaning Service dan Security mengikuti kegiatan secara luring di Aula/Ruang Pertemuan Poltekkes Kemenkes Palu. Estimasi peserta luring sebanyak 50 orang, sedangkan peserta daring menyesuaikan undangan.

D. Materi Pelatihan

1. Konsep dasar Service Excellence dan budaya pelayanan publik bagi seluruh peserta.
2. Komunikasi profesional: greeting, active listening, empathy, clarity, penggunaan bahasa positif, dan closing layanan.
3. Etika pelayanan, grooming, kerapian, bahasa tubuh, disiplin, sikap profesional, serta etika komunikasi langsung dan digital.
4. Teknik menghadapi pengguna layanan/tamu yang sulit dan penanganan keluhan secara santun, responsif, dan solutif.
5. Standar layanan Cleaning Service: kebersihan dan kerapian area layanan, tata graha, penggunaan alat dan bahan secara aman, pengelolaan sampah, kebersihan toilet dan area publik, serta respons cepat terhadap kondisi kebersihan.
6. Standar layanan Security: penyambutan dan pengarahan tamu, visitor management, pengendalian akses, keamanan dan ketertiban, komunikasi profesional, serta respons keadaan darurat.
7. Studi kasus dan simulasi pelayanan: koordinasi pegawai–Cleaning Service–Security, penanganan keluhan, penerimaan tamu, respons terhadap kondisi kebersihan, serta situasi keamanan di lingkungan kampus.

E. Metode Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan secara hybrid. Pegawai mengikuti sesi umum melalui Zoom Meeting, sedangkan Cleaning Service dan Security mengikuti secara luring. Metode meliputi pemaparan materi, diskusi interaktif, studi kasus, demonstrasi, simulasi/role play, refleksi layanan, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test/lembar umpan balik. Sesi praktik dan simulasi terutama ditujukan bagi peserta luring agar keterampilan Cleaning Service dan Security dapat dinilai dan diberikan umpan balik secara langsung.

F. Jadwal Kegiatan

Waktu	Agenda/Materi	Penanggung Jawab
08.00–08.30	Registrasi peserta luring, akses Zoom peserta daring, dan pre-test	Panitia
08.30–09.00	Pembukaan dan arahan pimpinan (hybrid)	Direktur
09.00–10.00	Materi 1: Service Excellence dan Budaya Layanan Institusi (hybrid; pegawai, CS, dan Security)	Sugyarso Sanan, BSN., M.M.
10.00–10.15	Rehat	Panitia
10.15–11.15	Materi 2: Komunikasi, Etika Pelayanan, Grooming, dan Sikap Profesional (hybrid)	Sugyarso Sanan, BSN., M.M.
11.15–12.00	Studi kasus dan simulasi penanganan keluhan; diskusi daring bagi pegawai dan simulasi luring bagi CS/Security	Sugyarso Sanan, BSN., M.M. & Panitia
12.00–13.00	Istirahat, salat, dan makan; sesi daring pegawai selesai	Panitia
13.00–13.40	Materi 3: Standar Cleaning Service dan Tata Graha Area Layanan (luring)	Purnama Dewi, S.Pd. – SMK Negeri 1 Palu
13.40–14.20	Materi 4: Standar Security, Visitor Management, dan Respons Keadaan Darurat (luring)	Zahril – Security Bank Mandiri
14.20–14.30	Rehat	Panitia
14.30–15.20	Simulasi terpadu Cleaning Service–Security dan umpan balik	Narasumber & Panitia
15.20–15.45	Refleksi, penyusunan rencana tindak lanjut, dan post-test peserta luring	Narasumber & Panitia
15.45–16.00	Penutupan	Panitia

G. Narasumber/Fasilitator

Narasumber pada kegiatan ini adalah:

1. Sugyarso Sanan, BSN., M.M.
2. Purnama Dewi, S.Pd. – SMK Negeri 1 Palu
3. Zahril – Security Bank Mandiri

H. Output dan Indikator Keberhasilan

1. Terlaksananya Pelatihan Service Excellence bagi pegawai, Cleaning Service, dan Security secara hybrid.

2. Tersedianya daftar hadir peserta luring dan daring, materi, dokumentasi, hasil evaluasi, sertifikat, dan laporan kegiatan.
3. Pegawai memahami prinsip Service Excellence dan komunikasi pelayanan, sedangkan Cleaning Service dan Security mampu menerapkan standar layanan sesuai fungsi masing-masing.
4. Tersusunnya rekomendasi tindak lanjut untuk penguatan budaya pelayanan prima serta perbaikan koordinasi layanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Palu.

I. Rencana Anggaran Biaya (RAB)

Anggaran yang dibutuhkan untuk kegiatan ini bersumber dari DIPA Poltekkes Kemenkes Palu sebesar Rp6.500.000.

J. Penutup

Demikian ToR ini disusun sebagai acuan pelaksanaan Pelatihan Service Excellence bagi Pegawai, Cleaning Service, dan Security Poltekkes Kemenkes Palu. Kegiatan dilaksanakan secara hybrid, dengan pegawai mengikuti secara daring melalui Zoom Meeting serta Cleaning Service dan Security mengikuti secara luring. Kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat budaya pelayanan prima, meningkatkan profesionalisme peserta, memperkuat citra institusi, serta mendukung pelayanan publik yang ramah, tertib, bersih, aman, dan berkualitas.

Palu, 18 Juli 2026

Mengetahui,
Wakil Direktur II



Kadar Ramadhan, S.K.M., M.K.M.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH



SMK NEGERI 1 PALU

Jalan R.A Kartini Nomor 14, Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94235

e-mail: smkn1_palu@ymail.com, laman: www.smkn1palu.sch.id

SURAT TUGAS

Nomor : KP.7/2014/421.5/Pend

Dasar : Kementerian Kesehatan Direktorat Jendral Sumber Daya Manusia
Kesehatan Politeknik Kesehatan Palu

Nomor : UM.01.03/F.XLII/3309/2026

Tanggal : 03 Agustus 2026

Hal : Permohonan Narasumber Pelatihan Service Excellence

MENUGASKAN

No.	N a m a	NIP	Pangkat/Gol.	Jabatan
1.	Purnama Dewi, S.Pd	19670524 199402 2 001	Pembina Utama Muda / IV.c	Guru

Untuk : Mengikuti kegiatan "Pelatihan Service Excellence".

Hari / Tanggal : Sabtu, 08 Agustus 2026

Pukul : 13.00 WITA s.d Selesai

Tempat : Aula Kesling Poltekes Kemenkes Palu
Jl. Thalua Konchi No. 19 Palu Utara

Rekomendasi : Selesai melaksanakan tugas, diharapkan segera melaporkan hasilnya
kepada Kepala Sekolah.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palu,
Pada tanggal, 07 Agustus 2026
Kepala Sekolah



Era H. Misran
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19670905 199303 2 007

SURAT PERINTAH TUGAS

NRF.R10.Ar.PAU/GAHC. 588/2026

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Area Palu

Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 60

Palu 94111

Tel. (0451) 423875

Fax (0451) 424766

Sehubungan dengan adanya surat yang masuk dari Kemenkes Politeknik Kesehatan Palu nomor UM.01.03/F.XLII/3330/2026 tanggal 03 Agustus 2026 perihal Permohonan Narasumber, maka dari itu kami tugaskan Sdr/i dengan data sebagai berikut:

Nama : Zahril
Jabatan : Security Spv
Unit Kerja : Area Palu

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan tersebut sesuai dengan surat yang terlampir yang akan dilaksanakan pada:

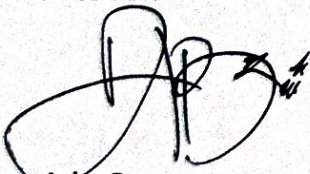
Hari/Tanggal : Sabtu. 08 Agustus 2026
Waktu : 13.00 Wita - Selesai
Tempat : Aura Kesling Poltekkes Kemenkes Palu,
Jl. Thalua Konchi No.19, Mambo Barat, Kec. Palu Utara

Demikian surat penugasan ini dibuat, agar yang berkepentingan maklum.

Palu, 07 Agustus 2026

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk,

Area Palu



Joko Purnomo

Area Service Manager



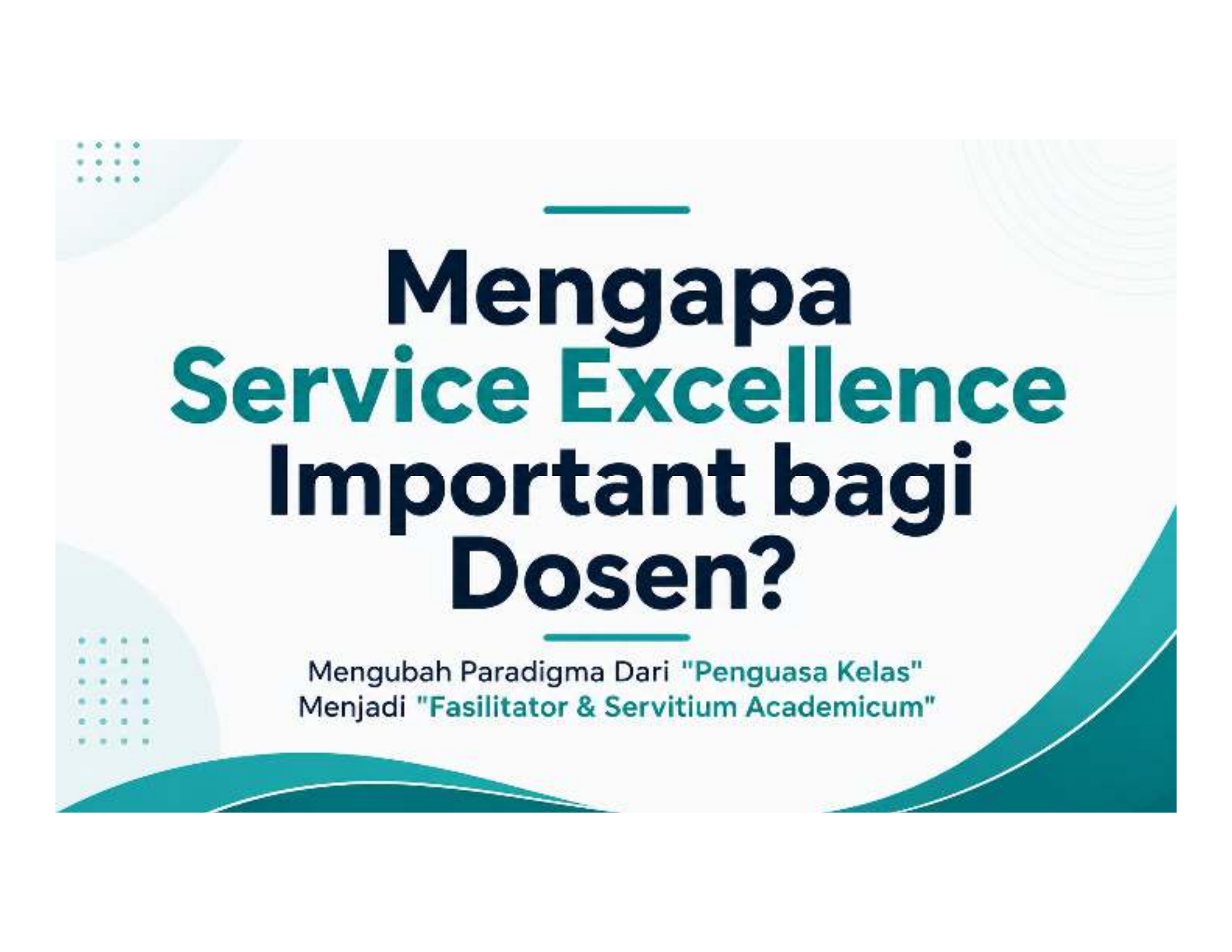
MODUL PELAYANAN AKADEMIK

EXCELLENCE SERVICE



FOR

DOSEN



Mengapa Service Excellence Important bagi Dosen?

Mengubah Paradigma Dari "Penguasa Kelas"
Menjadi "Fasilitator & Servitium Academicum"

3 PILAR MINDSET

PELAYANAN DOSEN



01

EMPATI & AKSESIBILITAS

Memahami posisi mahasiswa, menyediakan kanal komunikasi yang jelas, serta hadir secara fisik dan emosional dalam proses belajar.



02

MEMBIMBING & MEMFASILITASI

Fokus membantu kelancaran studi. Bimbingan skripsi dan tugas diniatkan untuk memberikan solusi, bukan menciptakan hambatan.



03

TRANSPARANSI & INTEGRITAS

Memberikan penilaian yang objektif berbasis rubrik, terbuka terhadap diskusi nilai, dan mematuhi janji/jadwal yang disepakati.

PERGESERAN PARADIGMA LAYANAN



PARADIGMA LAMA (MEMPERSULIT)



Dosen feodal dan sulit ditemui tanpa alasan yang jelas.



Koreksi skripsi tanpa catatan konstruktif ("Salah semua, cari lagi").



Pembatalan jadwal kuliah secara mendadak tanpa kompensasi waktu.



Penilaian subjektif dan tertutup dari klarifikasi mahasiswa.



PARADIGMA BARU (SERVICE EXCELLENCE)



Dosen responsif dengan kesepakatan jam kerja (Office Hours).



Bimbingan skripsi berorientasi solusi dengan arahan referensi yang jelas.



Jadwal terencana, komitmen waktu tinggi, dan perkuliahan terstruktur.



Penilaian transparan berbasis rubrik & terbuka untuk evaluasi.

PRINSIP “JANGAN MEMPERSULIT”

Solusi Nyata dalam Bimbingan

Pelayanan prima bukan berarti menurunkan standar akademik, melainkan mempermudah proses pencapaian standar tersebut:



Akses Informasi Jelas:

Silabus dan kontrak kuliah disepakati di awal semester.



Umpan Balik Konstruktif:

Coretan tugas/skripsi selalu disertai alasan dan saran perbaikan.



Akomodatif & Humanis:

Mendengarkan kendala pribadi mahasiswa yang memengaruhi akademik secara bijak.



DAMPAK PELAYANAN PRIMA DOSEN



85%

KELULUSAN
TEPAT WAKTU



Meningkatkan Kualitas & Reputasi Kampus



Penelitian menunjukkan bahwa dosen yang responsif, mengayomi, dan tidak mempersulit proses administrasi/bimbingan meningkatkan angka kelulusan tepat waktu hingga **85%**.



Hal ini secara langsung menurunkan tingkat stres mahasiswa, mencegah kasus *drop-out* (DO), serta meningkatkan akreditasi program studi.

ETIKA KOMUNIKASI & LAYANAN DOSEN



Penerapan Jam Kerja (Office Hours) Transparan: Menentukan jam konsultasi yang pasti setiap minggu sehingga mahasiswa tidak perlu “kucing-kucingan” mencari dosen.



Respon Bertanggung Rasa: Menggunakan bahasa yang santun dan mengedukasi saat membalas pesan WhatsApp/Email dari mahasiswa.



Kepastian Waktu Review: Memberikan kabar atau hasil revisi draft skripsi/tugas maksimal 3–5 hari kerja.



Menjaga Kerahasiaan & Harkat: Tidak mempermalukan atau menolak pertanyaan mahasiswa di depan umum/kelas.

STANDAR SLA LAYANAN AKADEMIK DOSEN

 JENIS LAYANAN AKADEMIK	 TARGET SLA RESPON	 KANAL RESMI	 OUTPUT / KOMITMEN LAYANAN
 Review Skripsi / Tugas Akhir	 Maksimal 5 Hari Kerja	 LMS / Email / Tatap Muka	 Draft dengan catatan revisi yang jelas & solutif
 Persetujuan KRS / Bimbingan Akademik	 Maksimal 2 Hari Kerja	 Portal SIAKAD / Email	 Validasi mata kuliah tepat waktu sebelum kuliah dimulai
 Penginputan & Transparansi Nilai	 Maksimal 14 Hari Pasca Ujian	 Portal SIAKAD / LMS	 Nilai terinput beserta rubrik penilaian transparan
 Respon Pesan Singkat Mahasiswa	 Maksimal 1x24 Jam (Hari Kerja)	 WhatsApp Group / Email Kampus	 Jawaban atau kepastian jadwal pertemuan

MANAJEMEN BIMBINGAN SKRIPSI



Cegah Skripsi Menjadi “Moksa”

Bimbingan skripsi sering kali menjadi titik kritis di mana mahasiswa merasa kesulitan dan terhambat.



Sebagai dosen berorientasi **service excellence**, terapkan jadwal bimbingan terstruktur, berikan indikator kelayakan draft yang objektif, dan arahkan solusi pustaka jika mahasiswa menemui jalan buntu.



Jadwal Bimbingan
Terstruktur



Indikator Kelayakan
Draft Objektif



Solusi Pustaka
Tepat Sasaran



Bimbingan
Berorientasi Solusi



3 PROFIL DOSEN IDAMAN & EFEKTIF



1. Ramah & Empatis

Mendengarkan masalah mahasiswa tanpa memberikan stigma negatif terlebih dahulu.



2. Profesional & Menguasai

Menyampaikan materi secara sistematis, objektif, dan relevan dengan perkembangan zaman.



3. Motivator Kelulusan

Mendorong potensi penuh mahasiswa untuk berkembang dan siap menghadapi karir profesional.

REFLEKSI ETIKA PENDIDIK



“

"Pendidik sejati tidak diukur dari seberapa rumit ia membuat mahasiswa kesulitan, tetapi seberapa cerdas ia membimbing mahasiswanya menjadi manusia yang berilmu dan berkarakter."

”

...

— KODE ETIK & SERVICE EXCELLENCE AKADEMIK



Terima Kasih



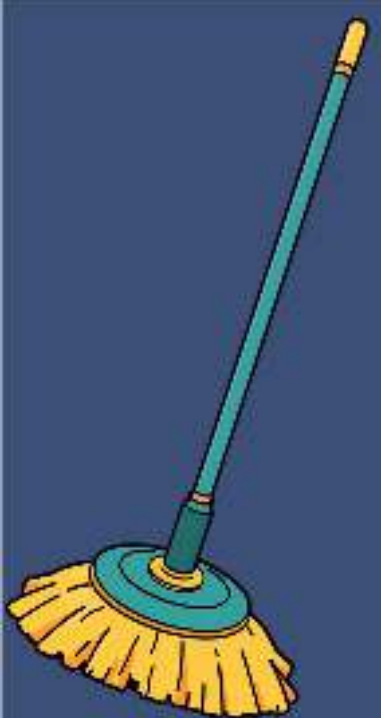
Mari Bersama Wujudkan Layanan Akademik
yang Humanis, Transparan, & Berprestasi

Housekeeping Excellence

Professional Cleaning Services

PURNAMA DEWI,S.Pd





Housekeeping atau Tatagraha



Housekeeping/tatagraha adalah suatu bagian yang bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali kitchen dan tempat-tempat lain yang telah ditentukan seperti, tempat sampah, store room, dll



Tugas-Tugas Houseman

- Menata dan merawat public area, public rooms, dan office area
- Melaporkan kerusakan barang-barang inventaris pada atasan
- Memelihara semua peralatan dan bahan pembersih yang digunakan
- Melakukan general cleaning yang telah dijadwalkan oleh atasan
- Menggunakan peralatan dan bahan pembersih dengan prosedur yang benar
- Memelihara suasana kerja yang sehat dan kerjasama yang baik



Jenis - Jenis Peralatan Pembersih

1. Broom and Brush

Adalah alat pembersih yang digunakan untuk membersihkan kotoran lepas ataupun melekat dari berbagai permukaan, antara lain lantai, tembok, sofa dan lain-lain. Contoh Kelompok broom : Floor broom, hand broom, ceiling broom, coconut broom atau Palm Broom, sedangkan contoh Kelompok Brush adalah Floor brush, hand brush, toilet bowl brush, steel brush, scrubbing brush



A collection of various cleaning equipment and supplies. The items include a yellow and black cleaning cart with shelves holding bottles and cloths; a large blue storage bin on wheels; a blue bucket; a stack of colorful bowls (red, green, blue); a white front-loading washing machine; a blue bucket; three dustpans in pink, green, and blue; a spray bottle; a black tray containing gloves, sponges, and other cleaning tools; and a stack of white cloths.

Peralatan yang dipergunakan untuk membawa atau menampung alat-alat lain dan bahan pembersih serta dapat juga dipergunakan untuk membawa air, mencuci dan lain-lain Contoh : Room attendant trolley cart, linen trolley, public area trolley cart, pail/bucket, garbage can, dust pan, water scope dan caddy carry.

LINEN

Linen Peralatan pembersih yang terbuat dari kain atau lena, yang digunakan untuk operasional sehari-hari oleh petugas housekeeping. Contoh : Cleaning cloth (dusting cloth, glass cloth, floor cloth), mop hair, floor duster, wall duster, dan lain-lain.



Mesin (Machinal)

Mesin (Machinal) Peralatan pembersih yang digerakkan dengan mekanik, dengan menggunakan sumber tenaga listrik. Contoh : Vacuum cleaner, Floor maintenance machine (Scrubbing, brushing, buffing, polishing), Shampooing Machine, blower.



Protective and Supporting

Protective and Supporting Peralatan pembersih yang dipergunakan sebagai pengaman dan penunjang kegiatan pembersihan, sehingga memungkinkan suatu pekerjaan pembersihan terlaksana dengan baik dan aman.

Kelompok Protective : Hand glove, Safety goggles, Masker, Safety belt, Booth.

Kelompok Supporting : Step ladder, Extension ladder, Scaffolding, Extension cable, Jenny lift, Gondola, Telescopic stick

Other/lain-lain

Adalah peralatan pembersih yang tidak termasuk dalam pengelompokan peralatan sebelumnya. Contoh : Window squeegee/window wiper, Floor squeezer, Gun sprayer, Putty knife, Sponge, Scotch brite, Chamois, Floor sign





Perawatan Peralatan Pembersih



- Semua peralatan harus dalam keadaan kering
- Sebelum dan sesudah digunakan semua peralatan harus bebas dari debu dan bersih.
- Kosongkan, keringkan dan kembalikan kantong sampah pada alat yang akan disimpan
- Gulung kabel dengan baik, jangan sampai ada kabel yang terkelupas (terbuka)
- Semua selang, pipa maupun assesories pada vacuum cleaner harus dilepas dari mesin, dan disimpan dalam keadaan bersih dan kering.
- Jangan pernah meninggalkan peralatan dan mesin bila tidak digunakan, semua alat dan mesin harus dalam keadaan mati dan simpan ditempatnya.
- Jangan menyimpan alat menyandar pada dinding, atau pintu.
- Semua jenis barang yang ada di gudang harus kembali dalam keadaan bersih dan kering, dan jangan lupa menyimpan alat pada tempat semula.



Bahan Pembersih

Cleaning Suplies (Bahan Pembersih) adalah bahan kimia yang bermanfaat untuk membantu proses pembersihan.

Dilihat dari bentuknya cleaning supplies dapat dibedakan menjadi beberapa jenis: Zat cair, Zat padat, Powder (bubuk), Pasta

Teknik Pembersihan

Teknik	Prosedur Pelaksanaan	Alat & Bahan
Dry Dusting	Menggunakan kain kering lembut atau duster statis tanpa cairan. Lakukan secara perlahan agar debu tidak berhamburan.	Cloth
Damp Dusting	Mengelap permukaan dengan kain lembab (tidak menetes) untuk menangkap debu tanpa menerbangkannya ke udara.	Cloth , glass cleaner
Sweeping & Dust Mopping	Menyapu atau mendorong debu/kotoran ringan dari tepi ruangan menuju ke tengah tanpa mengangkat alat dari permukaan lantai.	Floor Broom, Mop, Floor Cleaner
<i>Squeegee Technique</i>	Membersihkan kaca dengan menyemprotkan larutan pembersih, lalu menyapu airnya menggunakan <i>squeegee</i> dengan gerakan pola "S" berkesinambungan.	<i>Window washer, squeegee, kain lap kering</i>
Vacuuming	Menyedot kotoran pada karpet/lantai dengan gerakan maju-mundur teratur dan tumpang-tindih untuk memastikan seluruh serat karpet terjangkau.	<i>Vacuum cleaner (Dry/Wet)</i>
Scrubbing & Buffing	<i>Scrubbing</i> dilakukan untuk mengikis kerak/lapisan kotoran membandel, sedangkan <i>buffing</i> bertujuan mengkilapkan permukaan lantai keras.	Floor machine, pad , cairan pembersih lantai

Terima Kasih



Atas Perhatiannya

Sukses selalu



STANDAR SECURTY

Security Tangguh

PENAMPILAN DAN ATRIBUT

- **Seragam bersih dan tidak kusam**
- **Atribut lengkap (topi/pat, tanda nama, emblem dan kopel rim)**
- **Sepatu bersih dan rapi**
- **Rambut tercukur rapi**

STANDAR OPERASIONAL PROSUDUR (SOP)

- Persiapan apel sebelum bertugas
- Melakukan serah terima tugas secara jelas
- Melakukan pengawasan di wilayah kerjanya
- dll

KOMPETENSI DAN KEMAMPUAN (SKILL)

- Menguasai alat sarana dan prasarana pengaman
- Memiliki kemampuan beladiri dasar
- Tanggap dalam menangani keadaan darurat
- Memiliki sertifikasi resmi (Pelatihan dasar SATPAM)

VISITOR MANAGEMENT

Security Tanguh

FUNGSI UTAMA

- Mencatat identitas (nama dan waktu serta keperluan tamu secara akurat)
- Keamanan Gedung (mencegah orang yang tidak berkepentingan masuk ke area terbatas)

RESPON TANGGAP DARURAT

Security Tangguh

LANGKAH UTAMA

- Tetap tenang / tidak panik
- Menilai atau mengukur situasi
- Evakuasi
- Hubungi bantuan
- Lakukan pertolongan pertama

DEMIKIAN

TERIMA KASIH