

BIG ISSUE

In House Training Pegawai Kantor Imigrasi Cilacap, Tingkatkan Pelayanan Prima

Agus Agnan - CILACAP.BIGISSUE.ID

Mar 15, 2024 - 02:59



Cilacap – Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Cilacap mengadakan kegiatan In House Trining pelayanan prima bagi seluruh pegawai Kantor Imigrasi Cilacap. Kegiatan In House Trining ini dilaksanakan di Aula Kantor Imigrasi Cilacap, Kamis (14/3).

Kegiatan yang diikuti oleh seluruh pegawai Kantor Imigrasi Cilacap ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui budaya pelayanan prima.

Acara bekerjasama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) Kanwil Yogyakarta sebagai pemateri.

Pelatihan yang dimulai pukul 14.00 WIB ini dibuka dengan sambutan oleh Kepala Kantor Imigrasi Cilacap yang diwakili Kasubbag Tata Usaha, Agung Nugroho. Dalam sambutannya, ia menyampaikan apresiasinya terhadap BNI sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dan diharapkan best practice pelayanan BNI dapat diadaptasi oleh Kantor Imigrasi Cilacap.

“Terima kasih atas kedatangan tim dari BNI Cabang Cilacap. Dengan adanya kegiatan ini kami harap pelatihan service excellent ini dapat diadaptasi oleh seluruh pegawai Kantor Imigrasi Cilacap saat melakukan pelayanan keimigrasian sehingga masyarakat merasa nyaman saat dilayani di Kantor Imigrasi Cilacap”, ujar Agung.

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan sambutan oleh Kepala Kantor Kas BNI Cilacap Bapak Setiadi Nugroho. Dalam sambutannya, Bapak Setiadi. Ia menjelaskan bahwa pelatihan public speaking dan service excellent ini merupakan sikap kami sehari-hari saat melayani nasabah di kantor.

“Kami sebagai karyawan bank tidak bisa lepas dari namanya pelayanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Cilacap dalam melakukan pelayanan kepada pemohon paspor perlu adanya service excellent yang baik. Kami mencoba memberikan apa yang bisa dan biasa kami lakukan sehari-hari terkait service excellent di Kantor kami,” ujarnya.

Sebagai pemateri Kantor BNI Cilacap diwakili oleh Yuka. Ia menyampaikan materi secara interaktif bersama sejumlah pegawai Kantor Imigrasi Cilacap. Beberapa hal yang ditekankan dalam training ini adalah dalam memberikan pelayanan harus dilakukan secara mudah, akurat, dan cepat.

Selain itu untuk mewujudkan layanan prima, petugas layanan harus memiliki kompetensi, energi yang aktif dan ceria, pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan, sikap sopan santun dengan salam/sapa yang baik, kemampuan komunikasi yang baik dengan 3V (Verbal, Vokal, Visual), serta penampilan yang rapi, santun dan bersih.

Petugas layanan juga harus tanggap dalam mendengarkan keluhan, mampu berempati, dapat mengidentifikasi masalah, menyelesaikan masalah dan melakukan tindakan preventif sehingga tidak terjadi lagi keluhan tersebut.

Kegiatan akhirnya ditutup dengan sesi tanya jawab serta oleh pegawai Kantor Imigrasi Cilacap kepada pemateri. Kegiatan in house training ini diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Cilacap dan dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Dan dengan service excellent kepada pemohon jasa keimigrasian diharapkan pemohon merasa terlayani dengan baik dan merasa puas terhadap pelayanan.