



Nomor : 551/SJ-DAG.6/UND/06/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Narasumber Pelatihan
Pengaduan SP4N-LAPOR!

Jakarta, 28 Juni 2022

Kepada Yth.

Ibu Yohana Purnama Dharmawan

di Jakarta

Dalam rangka pembinaan dan peningkatan kompetensi bagi petugas pelayanan publik khususnya terkait pengaduan di lingkungan Kementerian Perdagangan, Biro Hubungan Masyarakat akan mengadakan Pelatihan terkait pengaduan melalui SP4N-LAPOR! pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 7 Juli 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Hotel Novotel, Tangerang
Havana Room, Lantai PL
Jl. Jenderal Sudirman No.1, Tangerang
Tema Pelatihan : **"Strategi Penanganan Pengaduan Melalui SP4N LAPOR! yang Efektif dan Efisien"**

Sehubungan dengan hal di atas, kami mohon kesediaan Saudari berkenan menjadi narasumber pada pelatihan dimaksud. Dapat kami informasikan bahwa peserta rapat adalah anggota Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan SP4N LAPOR! Kementerian Perdagangan. Adapun biaya perjalanan dinas ditanggung oleh Biro Hubungan Masyarakat, Kementerian Perdagangan. Untuk konfirmasi kehadiran dan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdr. Imam Suryanto di nomor 0858-6815-7609.

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Saudari, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Hubungan Masyarakat,



Ani Muiyati

Tembusan:

Sekretaris Jenderal (sebagai laporan).

SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan M.I. Ridwan Rais No.5 Jakarta Pusat 10110
Tel. 021-23528440, 021-38358171
Ext. 32040, Fax. 021-3441759

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik*

Lampiran 1 Nota Dinas

Nomor : 551/SJ-DAG.6/ND/6/2022

Tanggal : 28 Juni 2022

**SUSUNAN ACARA
PELATIHAN SP4N LAPOR!
“STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR!
YANG EFEKTIF DAN EFISIEN”
KEMENTERIAN PERDAGANGAN
KAMIS, 7 JULI 2022**

WAKTU	ACARA	KETERANGAN
09.00 – 09.30	Registrasi Peserta (daring dan luring)	Panitia
09.30 – 09.35	Pembukaan	MC
09.35 – 09.45	Pembukaan Acara oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan	Ibu Ani Mulyati Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan
09.45 – 10.00	Sesi Foto Bersama	MC
10.00 – 11.00	Sesi I Pelatihan Penanganan Pengaduan	Dipandu oleh Moderator Narasumber: Yohana Purnama Dharmawan Pembicara Publik dan Fasilitator
11.00 – 12.00	Sesi II Pelatihan Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	Narasumber dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
12.00 – 13.00	Ishoma	Panitia
13.00 – 14.30	Praktik Penanganan Pengaduan	Narasumber: Yohana Purnama Dharmawan <i>(hanya diikuti oleh peserta anggota Tim Koordinasi SP4N LAPOR! Kementerian Perdagangan)</i>
14.30 – 15.00	Pengumuman Pemenang Kuis dan Penutupan	Dipandu oleh MC

**SUSUNAN ACARA
 PELATIHAN SP4N LAPOR!
 “STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR!
 YANG EFEKTIF DAN EFISIEN”
 KEMENTERIAN PERDAGANGAN
 KAMIS, 7 JULI 2022**

WAKTU	ACARA	KETERANGAN
09.00 – 09.30	Registrasi Peserta (daring dan luring)	Panitia
09.30 – 09.35	Pembukaan	MC
09.35 – 09.37	Doa	MC
09.37 – 09.40	Menyanyikan Indonesia Raya	MC
09.40 – 09.50	Pembukaan Acara oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan	Ibu Ani Mulyati Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan
09.50 – 10.00	Sesi Foto Bersama	MC
10.00 – 11.00	Sesi I Pelatihan Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N LAPOR!	Narasumber: Bapak Rosikin (Analisis Kebijakan Muda Deputy Bidang Pelayanan Publik) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
11.00 – 12.00	Sesi II Pelatihan Penanganan Pengaduan	Dipandu oleh Moderator Narasumber: Ibu Yohana Purnama Dharmawan Pembicara Publik, Fasilitator serta Dosen
12.00 – 13.00	Ishoma	Panitia
13.00 – 14.30	Praktik Penanganan Pengaduan	Narasumber: Yohana Purnama Dharmawan <i>(hanya diikuti oleh peserta anggota Tim Koordinasi SP4N LAPOR! Kementerian Perdagangan)</i>
14.30 – 15.00	Pengumuman Pemenang Kuis dan Penutupan	Dipandu oleh MC



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

7 Juli 2022

Strategi PENANGANAN PENGADUAN Melalui SP4N LAPOR yang Efektif dan Efisien



PENANGANAN PENGADUAN

Facilitator: Yohana Purnama Dharmawan

Publik Menghubungi Penyelenggara, untuk:



- Menyampaikan Aspirasi
 - Menyampaikan Pengaduan
-
- **Pengaduan** adalah **penyampaian keluhan** yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara (PERPRES Nomor 76/2013 dan Permenpan Nomor 24/2014).
 - **Menyampaikan pengaduan:** mengungkapkan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting tetapi perlu diperhatikan - kbbsi.

MENGAPA mereka menyampaikan pengaduan - merasa tidak senang / tidak puas?

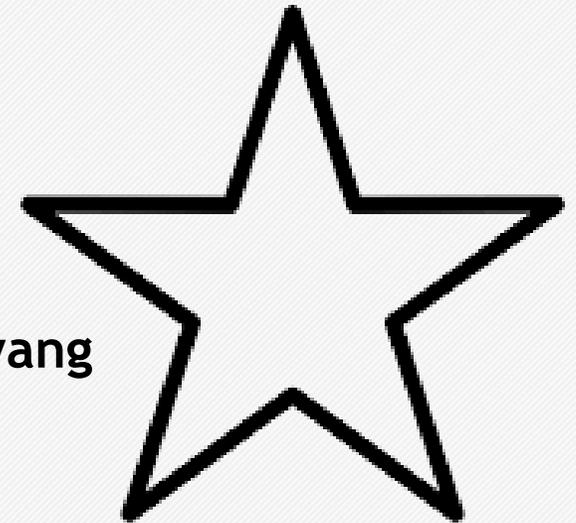


Tingkat ekspektasi/
harapan

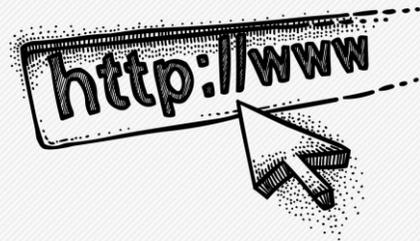
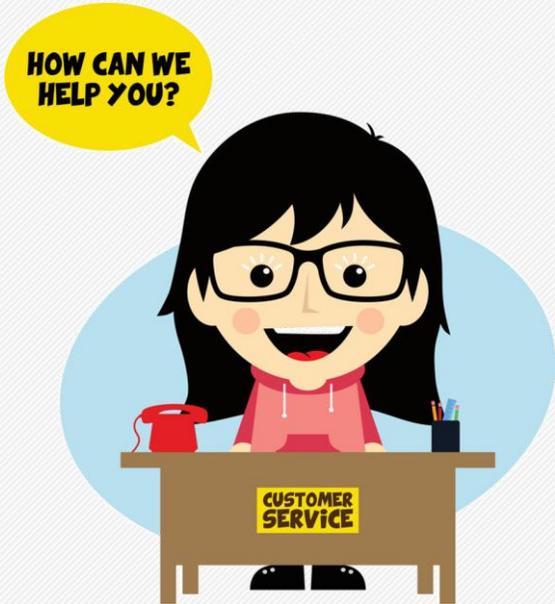
VS



Pelayanan yang
diterima

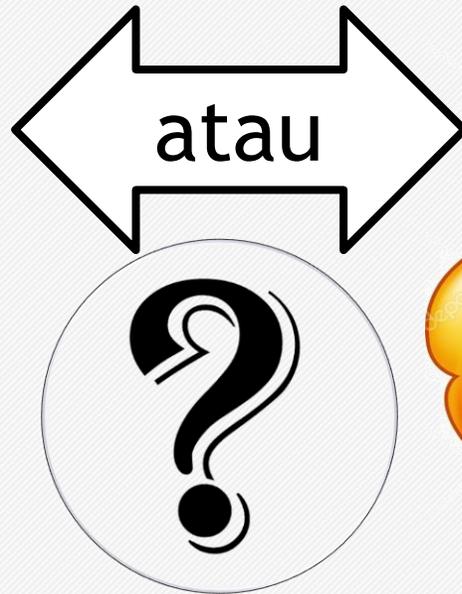


DI MANA dan SIAPA yang menerima/menangani pengaduan



langsung- call-center- surat atau e-mail- SMS- social media- website- aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N

PENGADUAN!



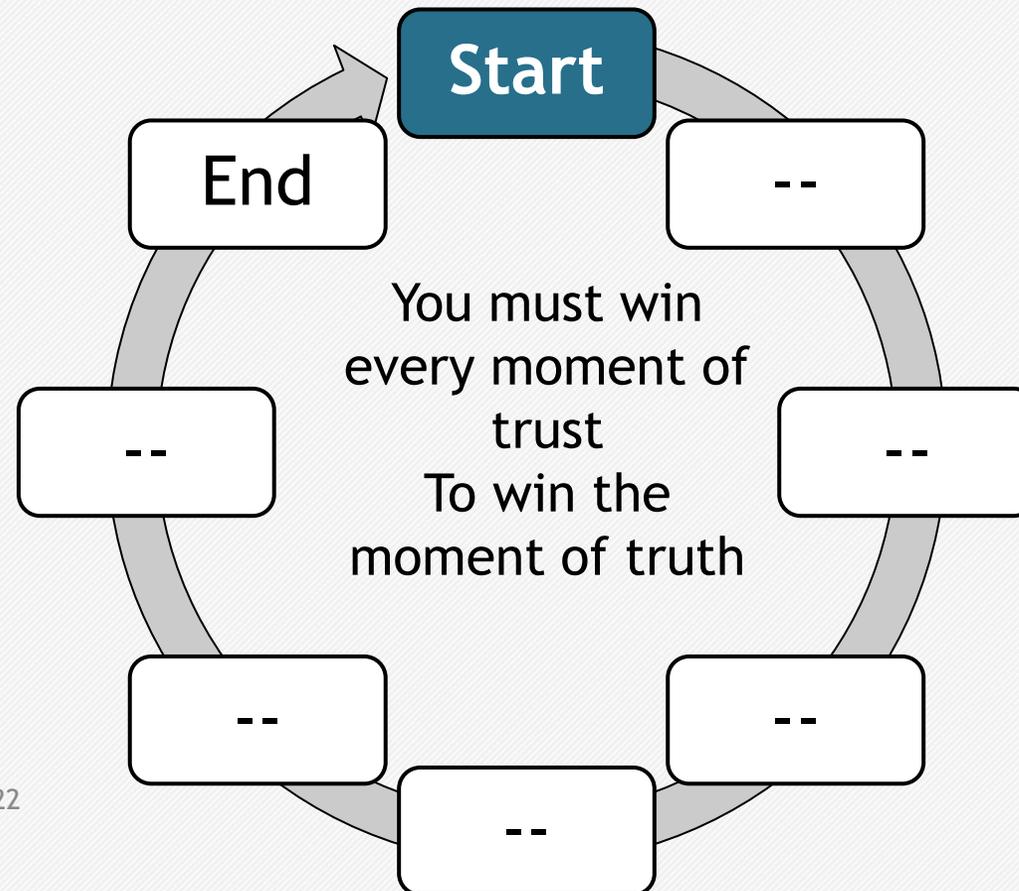




PENGADUAN

Ditangani/dilayani dengan baik
Dimanajemen dengan baik

MENANGANI PENGADUAN



PENGELOLA LAYANAN WAJIB BERPERILAKU

(sesuai Buku Panduan LAPOR! - SP4N)



1. Empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
2. Cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
3. Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
5. Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
6. Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus

Empathy (1, 6)

- Empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan
- Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus

Responsiveness (2)

Responsif

Cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya.

Kompetensi dan Profesionalitas Pengelola Layanan Pengaduan (5)

Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan

Assurance (3)

Bisa dipercaya

Reliability (4)

Bisa diandalkan

Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani.



Kompetensi dan Profesionalitas Pengelola Layanan Pengaduan



Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan

- Service genius
- IT: Menguasai dan dapat mengoperasikan semua aplikasi teknologi yang digunakan untuk kepentingan pelayanan pengaduan
- Kerjasama
- Proaktif - bertanggung jawab
- Integritas

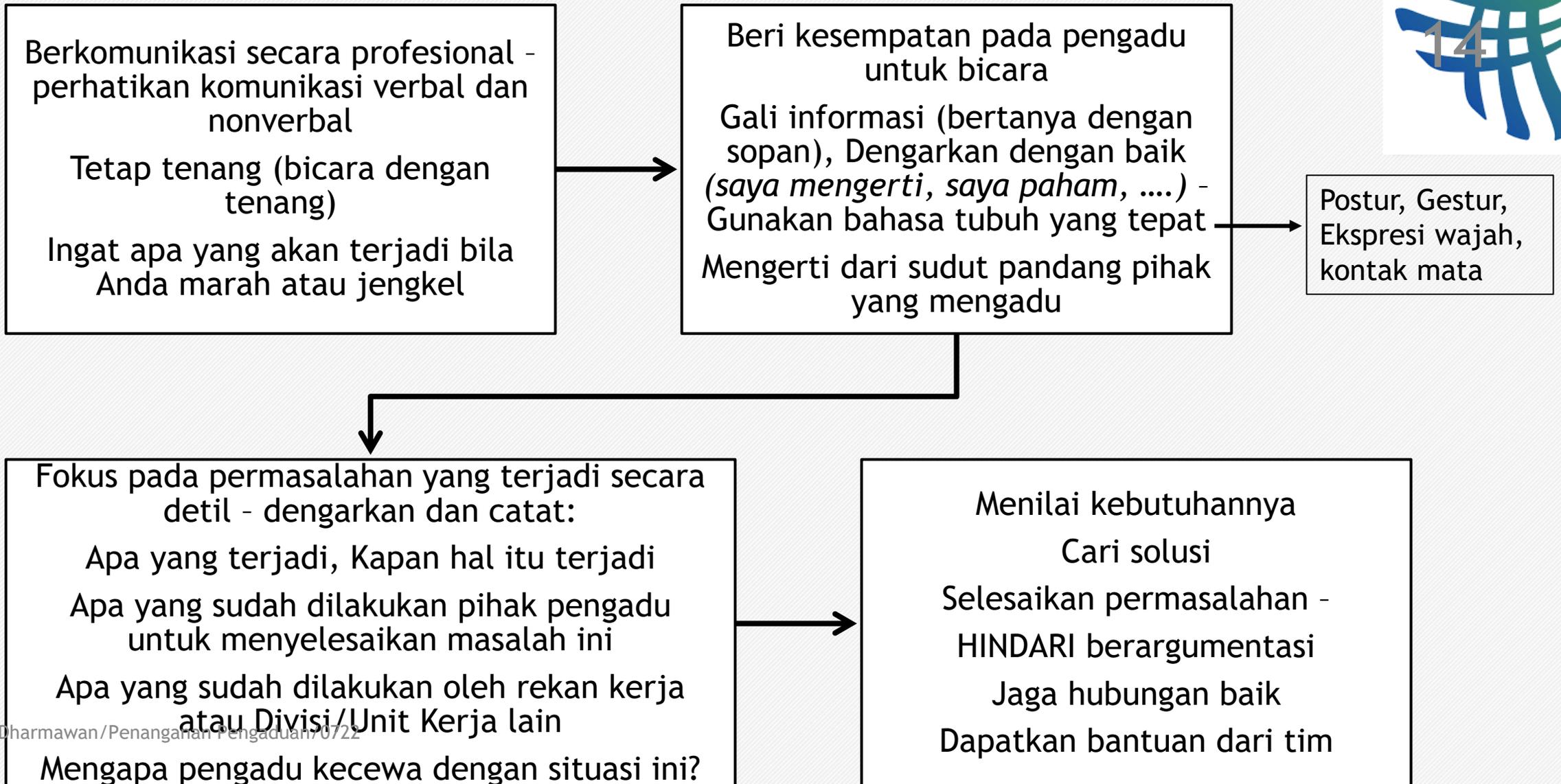
Reliability - Bisa diandalkan

13

Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;

- Keterampilan komunikasi: verbal dan nonverbal (*lihat halaman 'tips'*)
- Keterampilan mendengarkan: (*lihat halaman 'tips'*)

Komunikasi Pada Waktu Melayani Pengaduan



Gunakan Metode LAST



Listen

Mendengarkan
Jangan berasumsi -
cari akar
permasalahannya

Apologize

Minta maaf dengan
tulus
Hargai emosi
pengadu - tunjukan
empati

Solve

Gunakan nama pihak
pengadu (dengan benar)
Tunjukan bahwa
pemenuhan kebutuhan
publik adalah prioritas di
Departemen Perdagangan
- *Jangan lip service*
Tindaklanjuti apa yang
telah dijanjikan, tepat
janji
Komunikasikan
tindaklanjut yang telah
dilakukan atau
perkembangan
penyelesaian pengaduan.

Thank

Ucapkan terima
kasih secara tulus

5 Tipe pengadu yang sulit



The Know-It All

"I know everything- you know nothing!"



The Escalator

"I'm upset and I'm getting more upset!"



The Champagne Taster

"You are NOT meeting my expectations!"



The Co-operator

"I'm angry, but let's resolve this together."



The "I'm Done"

"This is the seventh time I've contacted you."

5 Tipe pengadu yang sulit



Tipe Pengadu		Menghadapinya
The know it all	Merasa dirinya tau segalanya dan dapat bekerja lebih baik dari Anda.	Akui saja kemampuan dan pengetahuannya (kalau benar), dan selesaikan permasalahannya
The escalator	Datang dengan kesal dan menggunakan segala yang Anda katakan sebagai bahan bakar untuk menjadi lebih kesal lagi	Cari akar permasalahan yang membuat pengadu frustrasi. Bersikap tenang, jangan terpancing emosi.
The champagne taster	Ekspektasi tinggi, tidak toleransi dengan kesalahan sekecil apapun dan menuntut jaminan.	Selesaikan masalah pengadu dalam satu interaksi
The cooperater	Menginginkan segala sesuatunya berjalan dengan baik, mengawali pembicaraan dengan tenang dan lama-lama bisa menjadi 'naik' selama pembicaraan.	Bersikap empati, pengadu ingin masalahnya selesai. Pastikan pengadu paham dengan apa yang Anda sampaikan dan selesaikan masalahnya dengan baik.
The I am done	Pengadu telah melakukan berbagai cara dan menghubungi beberapa pihak untuk menyelesaikan masalahnya, tapi tidak selesai juga dan sekarang ingin masalahnya cepat selesai.	Ketahui akar permasalahannya, karena pemahaman yang dangkal tidak akan menyelesaikan masalah. Minta maaf dan selesaikan 'secepatnya'.

TIPS



Komunikasi verbal	Tata Bahasa sopan, formal, jelas, mudah dimengerti, tepat. Bila ada istilah-istilah / jargon - pastikan pihak penerima pesan paham, bila perlu dijelaskan Tidak menggunakan Bahasa gaul, kata-kata yang kasar/tidak sopan.
Komunikasi nonverbal - Cara bicara	Pengucapan jelas (artikulasi baik), intonasi tepat, ekspresi suara tepat sesuai konten, volume suara cukup terdengar, pitch - ketinggian nada suara cukup, dialeg sesuai bahasa yang digunakan, pengucapan tepat, tidak monoton - kecepatan secukupnya sesuai pesan yang ingin disampaikan, bicara lancar - hindari slang (<i>ee...emm...apa Namanya..</i>)
Komunikasi nonverbal - Bahasa tubuh dan penampilan	Postur: tegak (berdiri - duduk) - hindari: <i>bungkuk, goyang-goyang, menunjukan gelisah/tidak sabar.</i> Gestur: gerak-gerik tubuh dan tangan sopan, semangat, antusias. Ekspresi wajah: ramah, sopan, mengikuti isi pembicaraan Jalan: Langkah teratur dan kaki diangkat (tidak diseret-seret) Penampilan rapi, bersih, serasi (well groomed) - dari rambut sampai sepatu

TIPS (Contoh)



Membuka percakapan pengaduan	<p>‘Kami sangat menghargai upaya Bapak...(nama) untuk menyampaikan keluhan ini, saya akan membantu Bapak untuk solusinya.’</p> <p>‘Terima kasih telah memperhatikan ini dan memberitahu kami, mohon maaf atas ketidak telitian kami. Saya akan membantu Bapak/Ibu dengan cepat.’</p>
Menutup percakapan pengaduan/aspirasi	<p>‘Terima kasih telah menghubungi kami, kami berharap dapat membantu Bapak..../Ibu.... lebih baik lagi ke depannya. Selamat pagi/siang/sore, selamat melanjutkan aktivitas. ’</p> <p>‘Terima kasih atas aspirasi yang disampaikan, kami akan sampaikan ke pihak terkait agar kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi ke depannya. Selamat pagi/siang/sore, selamat melanjutkan aktivitas.’</p>

TIPS

(Contoh)



Menanyakan nomor keluhan	‘Bisa Bapak... Bantu konfirmasi nomor pengaduannya?’
Minta pengadu menunggu sesaat	‘Bapak Saya perlu waktu sebentar untuk mendapatkan konfirmasi tentang informasi yang Bapak butuhkan, bisa Bapak menunggu sebentar?’ ‘Terima kasih sudah menunggu. Bapak ... saya sudah mendapat jawaban yang Bapak perlukan’
Minta maaf	‘Bapak, kami mohon maaf atas ketidak nyamanan ini (atas keterlambatan...) (atas kesalahan dalam penulisan nama) (atas penundaan....), kami akan memberi solusi untuk masalah ini’.
Mengatakan ‘tidak’	‘Kami memahami masalah Bapak. Namun pada saat ini kami tidak bisa memenuhi permintaan Bapak.’
	‘Kami memahami Bapak membutuhkan Ijin itu segera. Namun untuk penyelesaian ijin tersebut dibutuhkan waktu paling cepat 2 (dua) hari kerja, karena kami perlu koordinasi dengan pihak-pihak terkait. Kami mohon maaf untuk itu’.

TIPS

(Contoh)



Bila pengadu	Hindari kata-kata	Sebaiknya
Tidak paham-paham juga	<i>Seperti yang sudah saya jelaskan tadi... (dengan nada jengkel)</i>	(Jelaskan saja sekali lagi) 'Baik Ibu Yohana,'
Menguji pemahaman	<i>Bagaimana Ibu Yohana, sudah jelas?</i>	'Sampai di tahap ini, apakah ada yang ingin ditanyakan?' 'Baik, kita lanjut ke tahap berikutnya...' Ada lagi yang bisa saya bantu?'

TIPS



Komunikasi tertulis Surat - Surel (**)	Tata bahasa sopan, formal, jelas, mudah dimengerti, tepat. Tidak ada typo. Baca ulang sebelum dikirim, apakah isi pesan sudah tepat, jelas. Bila ada lampiran: pastikan lampiran sudah terlampir dan lengkap Pastikan dokumen yang bersifat rahasia terjaga dengan sangat baik Dikirim ke orang yang tepat (tidak salah kirim)
Komunikasi melalui surat elektronik, media sosial	Sama seperti komunikasi tertulis di atas (**), ditambah: Bila menggunakan singkatan - hanya singkatan umum dan pastikan dimengerti pihak penerima. Hindari menulis atau mengomentari yang tidak perlu/tidak penting/ hoax. Pesan yang masuk segera ditindaklanjuti
Jawaban menggunakan mesin otomatis.	Segera periksa pesan yang masuk dan tindak lanjuti secepatnya. Tunjukkan bahwa Anda sudah membaca pesannya dan sedang dalam proses tindaklanjut.

TIPS



Berkenalan	<ul style="list-style-type: none">• Perkenalkan diri sebelum menanyakan nama pihak pengadu• Dalam komunikasi tatap muka - bersalaman dengan sopan. Bila berjabat tangan: ulurkan tangan kanan dan genggam dengan erat, satu atau dua kali ayunan, berdiri tegak - kaki sejajar, ekspresi wajah tersenyum ramah dan kontak mata.
Pada waktu menggali informasi	<ul style="list-style-type: none">• Bertanya dengan sopan• Interupsi bila ada hal yang kurang dimengerti, dan tanyakan dengan baik• Tidak seperti melakukan interogasi• Tidak menyalahkan pihak pengadu• Catat secara detil• Konfirmasi informasi/permintaan/pengaduan yang disampaikan.
Memandu pihak pengadu menggunakan aplikasi	<ul style="list-style-type: none">• Sabar• Hindari menunjukkan sikap '<i>gini aja 'ga bisa?</i>'• Mohon ijin untuk membantu dan memegang gadget; bila posisi 'terkunci', dipersilahkan untuk dibuka dulu dan jangan melihat kode kunci nya.• Hati-hati pada waktu memegang gadget pengadu.

TIPS



Mendengarkan	<ul style="list-style-type: none">• Fokus dan konsentrasi: memperhatikan dan menyimak apa yang disampaikan• Mendengarkan isi: memahami dan menguasai pesan apa yang disampaikan pihak pengadu secara tepat• Mendengarkan dengan kritis: memahami dan mengevaluasi pesan, pendengar boleh bertanya untuk meyakinkan pemahamannya.• Mendengarkan dengan empati: memahami perasaan, kebutuhan, dan keinginan pihak pengadu
Mendengarkan dengan baik	<ul style="list-style-type: none">• Berpikiran terbuka• Melihat dari sudut pandang pihak pengadu• Jangan ambil kesimpulan atau memikirkan respon sebelum pihak pengadu selesai bicara• Jangan memotong pembicaraan, bila ingin interupsi - sampaikan dengan sopan dan setelah itu baru bertanya• Jangan memandang rendah (tidak suka) terhadap pihak pengadu

TIPS



Kenali 'siapa' yang berbicara dengan Anda atau menerima pesan Anda

(agar komunikasi dapat berjalan lancar dan pihak pengadu merasa dihormati)

- Usia
- Jenis kelamin
- Latar belakang Pendidikan/Pekerjaan/Profesi/Pengalaman
- Latar belakang budaya
- Status ekonomi dan gaya hidup

Diskusi dan Latihan



SUKSES dan Terima kasih

Yohana Purnama Dharmawan





KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SERTIFIKAT

Diberikan kepada

YOHANA PURNAMA DHARMAWAN

Atas partisipasinya sebagai **NARASUMBER** dalam acara
"Pelatihan SP4N LAPOR! Kementerian Perdagangan"
yang diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat
Kementerian Perdagangan, pada Kamis, 7 Juli 2022.

ANI MULYATI

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Kementerian Perdagangan RI