

INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk merancang *service excellence* pada layanan *call center* di Bidang Industri Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya. *Service excellence* merupakan sebuah konsep dalam memberikan layanan terbaik yang sesuai atau melebihi harapan dari pihak yang dilayani berdasarkan standar pelayanan yang berlaku, sehingga penyedia layanan dapat memberi kepuasan dan memperoleh loyalitas dari pihak yang dilayani. Bidang Industri Pariwisata sebagai pelayan publik dituntut untuk selalu memberikan layanan dengan baik kepada publik, agar publik menjadi patuh dan loyal serta dapat memberi manfaat bagi Bidang Industri Pariwisata dalam menyelesaikan misi.

Call center service excellence merupakan penyesuaian dari 7 dimensi, yaitu *ability, attitude, attention, action, responsibility, convenience, dan accuracy*. Berdasarkan analisis selama praktik kerja lapangan, diketahui bahwa terdapat ketidaksesuaian antara dimensi-dimensi yang ada pada *call center service excellence* dengan layanan aktual *call center* Bidang Industri Pariwisata.

Berdasarkan hasil evaluasi laporan kerja lapangan, dibuat standar layanan *call center service excellence* dan mempersiapkan modul *training call center service excellence* untuk seluruh karyawan di Bidang Industri Pariwisata.

Kata kunci: *Service Excellence, Call Center, Public Service, Standart Service*.

ABSTRACT

This report aims to design service excellence on call center service in Bidang Industri Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya. Service excellence is a concept in providing best services that accord or exceed the expectation of the client based on the applicable service standards, so that the service provider can give satisfaction and gain loyalty from the client. Bidang Industri Pariwisata as a public service is required to always provide the best service to the public, so that it would lead the public to be obedient and loyal as well as can provide benefits for Bidang Industri Pariwisata in completing its mission.

Call center service excellence is an alignment of 7 dimensions, that is ability, attitude, attention, action, responsibility, convenience, and accuracy. Based on the analysis during the internship program, it is found that there are gaps between the dimensions of call center service excellence with the call center actual service of Bidang Industri Pariwisata.

Based on the evaluation of this report, a standart and training module of call enter service excellence formed for employees in Bidang Industri Pariwisata.

Key Words: Service Excellence, Call Center, Public Service, Standart Service.