Judul : **FHUNMUL Gelar Pelatihan Service Excellence & Handling Complaint bagi Tendik**
Kategori : Event
Publish : 01 Dec 2025
Link : https://fh.fhunmul.com/article/read/12-01-2025-fhunmul-gelar-pelatihan-service-excellence-handling-complaint-bagi-tendik



Fakultas Hukum Universitas Mulawarman (FH Unmul) menyelenggarakan kegiatan Service Excellence dan Handling Complaint pada Sabtu, 29 November 2025, bertempat di Hotel Ibis Samarinda. Kegiatan ini dilaksanakan dalam dua sesi dan diikuti oleh seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Mulawarman sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan fakultas.

Kegiatan pelatihan secara resmi dibuka oleh Dekan Fakultas Hukum Universitas Mulawarman, Dr. Rosmini, S.H., M.H. Acara ini juga dihadiri oleh seluruh jajaran Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Mulawarman, yang menunjukkan komitmen pimpinan fakultas dalam mendukung penguatan budaya pelayanan prima.

Pelatihan menghadirkan narasumber Dr. Hernawaty, M.M., Widyaiswara Ahli Madya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Kalimantan Timur. Dalam pemaparannya, narasumber menyampaikan materi terkait konsep Service Excellence yang menekankan pentingnya sikap (attitude), perhatian (attention), dan tindakan (action) dalam memberikan pelayanan yang melebihi harapan pengguna layanan. Selain itu, peserta juga dibekali pemahaman mengenai kepuasan pelanggan, komunikasi efektif, serta dampak pelayanan terhadap reputasi institusi.

Pada materi Handling Complaint, peserta diberikan pengetahuan dan keterampilan mengenai teknik komunikasi yang efektif, active listening, komunikasi asertif, etika bahasa tubuh, serta strategi dalam

menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan secara profesional dan berempati.

Memasuki sesi kedua, seluruh peserta mengikuti kegiatan praktik role play penanganan layanan dan keluhan. Melalui simulasi tersebut, peserta dapat langsung menerapkan materi yang telah disampaikan, mulai dari cara berkomunikasi dengan pengguna layanan, mengelola emosi, hingga menyelesaikan keluhan secara efektif dan solutif. Di akhir sesi kedua, kegiatan dilanjutkan dengan pelaksanaan kuis untuk menguji sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi yang telah diberikan oleh narasumber.

Melalui pelatihan ini, Fakultas Hukum Universitas Mulawarman berharap seluruh tenaga kependidikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan non-akademik, serta memberikan layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Mulawarman.



Foto 1: Dokumentasi Kegiatan 1



Foto 2: Dokumentasi Kegiatan 2