

Spirituality of Excellence Service Provider



Little bit Introduction...

- 4 HaKI for Songs; 6 HaKI for Books; 6 HaKI for Application
- Juara 1 Karaoke Keroncong Unair Cup 2019
- Terbanyak MOOC 2019
- Dosen FEB Unair dengan CSR Inovatif 2019; Dosen FEB Unair dengan Exposure Positif 2019
- Dosen Teladan 2 Universitas Airlangga 2021
- Best paper IMMARA 2022; Best Paper ISCRBM 2020; Best Paper International Seminar MACFEA=AACIM 2021
- Co Host terfavorit untuk Program Smart Energy from Daily Life
- PRT, workshop speakers & Editors untuk ABEST International
- Tim Reviewer INSIGHT Journal (UiTM Malaysia); Journal MAJCAFE (Q3); JIKK (IPB) dan beberapa jurnal lainnya.
- Founder AACIM; IMMBAA; APAKP



Contents

- What
- Why
- How

Guess Who?

- He is from Bandung.
- He is The expert of Excellent Service
- He was from SMP Taman Siswa Bandung



Yes he is...



What we
learned?





What

- *“By definition, service excellence refers to the ability of service providers to consistently meet and sometimes even exceed customer expectations. This implies that the true meaning of excellent service is **related to the service itself and customer expectations.**”*
- *The concept of service excellence dwell upon the ability to provide an excellent service in order to attract and retain customers, service users want greater choice and will not be manipulated on their perception of reality (Cook, 2008)*

It not just about people, but also system and facilities...

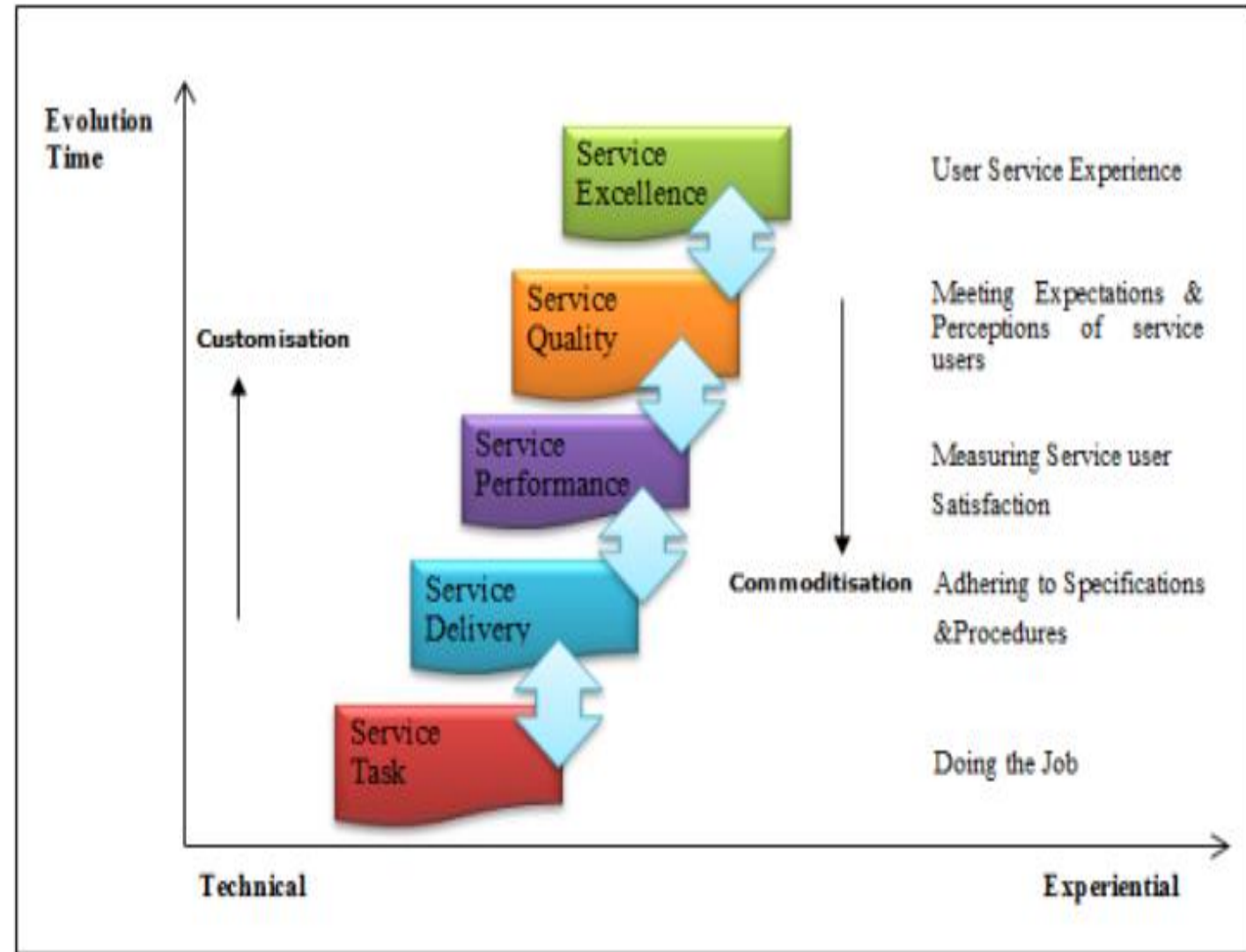


Figure 2.1: Evolution of Services

Source: Adapted from (Bashir, 2007); (Pine & Gilmore, 1999)

WHY?

- *“There is only one valid definition of business purpose: to create a customer. ... It is the customer who determines what a business is”*
(Drucker, 1973, p. 6)
- “The marketing concept suggests that if we take good care of our customers, everything else, such as sales and profits, will follow”
(Edmiston, et al. 2022, p.1)



- But they are not our **Master**, and we are not their **SLAVE**



CUSTOMER IS KING

The customer
is always right!



RAJIV TALREJA



that we've all been conditioned to believe that customer is a king actually makes us play small.

SUBSCRIBE

INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) PERGURUAN TINGGI

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

Challenges for Higher Education



“Pendidikan itu tidak hanya di dalam kelas, bukan hanya guru, tetapi juga orangtua dan bagaimana kita berinteraksi dengan masyarakat”
Nadiem Makarim, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI

Spiritual
insight

خير الناس أنفعهم للناس

KHOIRUNNAS ANFA'UHUM LINNAS

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat
bagi manusia lainnya." (HR. Ahmad)

@Introveritukeren

What we learn
from this
Hadist?

Islam encourages
the husband to treat
his wife well

Prophet Muhammad says :

**“ The best among you are those who are best to
their wives . ”**

Ambassador for
World Peace



Kindly, Chat with us to know more at
www.hudhudchat.com

 hudhudChat  +965 6007 8257

What we learn
from this
Hadist?

Kisah wanita pezina yang memberi minum pada anjing



Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,
"Ada seorang wanita pezina melihat seekor anjing
di hari yang panasnya begitu terik. Anjing itu
mengelilingi sumur tersebut sambil menjulurkan
lidahnya karena kehausan. Lalu wanita itu
melepas sepatunya
(lalu menimba air dengannya). Ia pun diampuni
karena amalnya tersebut."
(HR. Muslim no. 2245)



What is the challenges to be an Excellence Services Provider?

- Jay Customer (Cheater; Rule breakers; Thief; Annoyer etc)
- New challenges just like Covid19, foreign competition, new regulation, etc

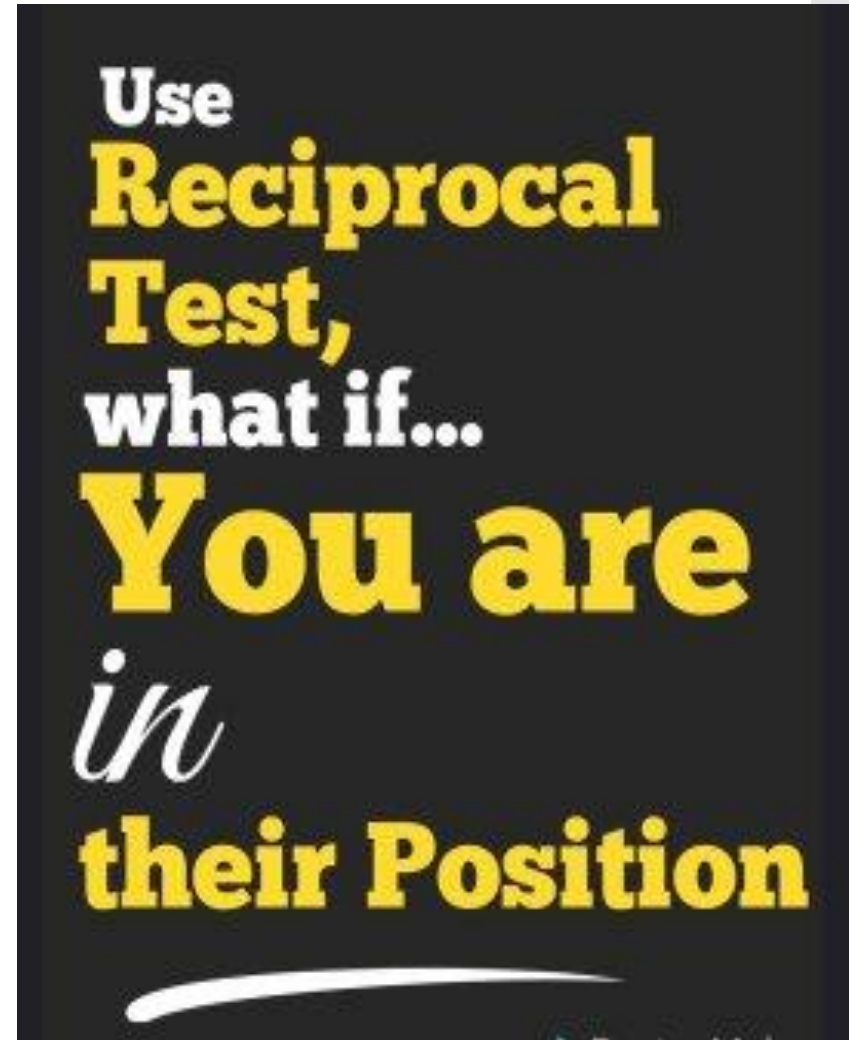
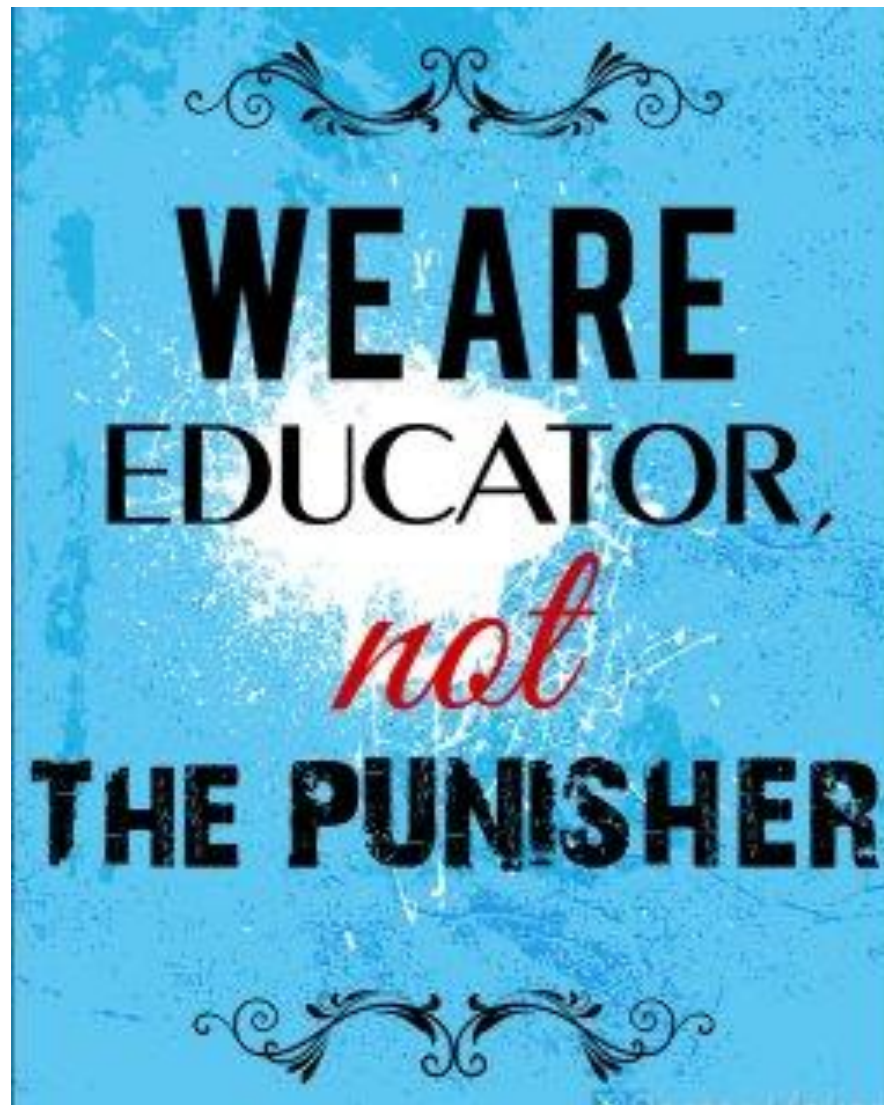
Being in
education
business
should be

Allah berfirman :

عَبَسَ وَتَوَلَّى (١) أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى (٢) وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَكِّي (٣) أَوْ يَذْكَرُ
فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَى (٤) أَمَّا مَنْ اسْتَعْزَى (٥) فَأَنْتَ لَهُ تَصَدَّى (٦) وَمَا عَلَيْكَ أَلَا
يَزَكِّي (٧) وَأَمَّا مَنْ جَاءَكَ يَسْعَى (٨) وَهُوَ يَخْشَى (٩) فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى (١٠)

1. Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling,
2. karena telah datang seorang buta kepadanya.
3. tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa),
4. atau Dia (ingin) mendapatkan pengajaran, lalu pengajaran itu memberi manfaat kepadanya?
5. Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup,
6. Maka kamu melayaninya.
7. Padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau Dia tidak membersihkan diri (beriman).
8. dan Adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapatkan pengajaran),
9. sedang ia takut kepada (Allah),
10. Maka kamu mengabaikannya. (QS. Abasa 1-10)

My
Statements



New frontiers of higher education competition

Hamish Coates provides insight on how universities can navigate changing competitive frontiers in higher education

Leadership and strategy

Internationalisation

Asia

Feature article



Hamish Coates

Tsinghua University

3 Jan 2021



• This global era is seeding novel competitive frontiers. ...

- 1. Institutional resilience**
- 2. Impactful research**
- 3. Engaging students**
- 4. Cultivating staff**
- 5. Productive partnerships**
- 6. Smart specialization**
- 7. Effective governance**
- 8. Academic integrity**

www.timeshighereducation.com/campus/new-frontiers-higher-education-competition

How to prepare The Service Providers?

- Intention for the Activities.
- Understanding the value of their positions
- Giving Challenges & Acknowledging it
- It need more than technology, It need Humanizing Technology
- Leadership

The Dark Side of Academic Excellence Services

HARIAN UNTUK UMUM TERBIT SEJAK 28 JUNI 1965

Pendiri: P.K. OJONG (1920-1980) KOB OETAMA (1931-2020)

KOMPAS

AMANAT HATI NURANI RAKYAT

LANJUTAN BUKAN 1 Hak Anda pelabangan orang juga 00 50800

Literasi Siswa lekatan transisi bahasa pat meningkatkan litera di daerah terpencil HUMANOIA/ILM 3



Pendidikan Nasional Praksis tiga tahun terakhir seakan memasuki lorong gelap. OPIRI/ILM 6

www.kompas.id

UMAT, 10 FEBRUARI 2023

Calon Guru Besar Berjokian

Investigasi harian "Kompas" mengungkap praktik calon guru besar, dosen, dan mahasiswa di kampus

Modus Perjokian Karya Ilmiah di Kampus

Mereka bergabung dalam tim khusus.

Ada Peran Joki di Balik Karya Ilmiah Dosen

Joki memainkan peran krusial bagi dosen penemu jalur pintas dalam penerbitan artikel ilmiah di jurnal internasional. Prosesnya transaksional, terdramatis melangar integritas akademik.

JAKARTA, KOMPAS — Sebuah artikel HP di dunia akademik telah menjadi berita. Artikel itu membahas praktik joki yang membantu dosen untuk mempublikasikan karya ilmiah mereka di jurnal internasional. Praktik ini dianggap melanggar integritas akademik dan telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya.

Praktik perjokian ini melibatkan dosen yang membayar joki untuk menulis atau merevisi karya ilmiah mereka. Joki kemudian mengirimkan karya tersebut ke jurnal internasional, seringkali dengan identitas palsu. Praktik ini telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya, yang menganggapnya sebagai bentuk ketidakjujuran dan pelanggaran integritas akademik.

Perguruan Tinggi Ruang Abu-abu Tim Percepatan Guru Besar

Tim yang dibentuk perguruan tinggi untuk mempercepat proses pengangkatan guru besar sering kali beroperasi dalam ruang abu-abu. Tim-tim ini seringkali memiliki kekuasaan yang besar dalam menentukan siapa yang akan diangkat sebagai guru besar, seringkali tanpa melalui proses seleksi yang ketat dan transparan.

LIPUTAN INVESTIGASI

Jurnal Internasional Berkualitas Harus Memenuhi Kriteria

1. Sesuai dengan bidang ilmu dan atau disiplin ilmu	5. Penulis memiliki pengalaman menulis di jurnal internasional
2. Memiliki ISSN	6. Artikel jurnal dipublikasikan secara online
3. Memiliki Scopus (Scopus Indexed)	7. Memiliki artikel yang terakreditasi
4. Memiliki artikel yang terakreditasi	8. Memiliki artikel yang terakreditasi
9. Memiliki artikel yang terakreditasi	10. Tidak memiliki artikel yang terakreditasi



AKADEMISI Separuh Lebih Ditolak Guru Besar

JAKARTA, KOMPAS — Selama tiga tahun ini, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mencatat bahwa separuh lebih dari 500 dosen yang diajukan sebagai calon guru besar ditolak. Hal ini menunjukkan tingkat persaingan yang sangat ketat dalam proses pengangkatan guru besar di perguruan tinggi.

Syarat Pemilihan Guru Besar

1. Usia minimal 35 tahun	2. Memiliki gelar sarjana	3. Memiliki gelar magister	4. Memiliki gelar doktor
5. Memiliki pengalaman mengajar	6. Memiliki pengalaman penelitian	7. Memiliki pengalaman publikasi	8. Memiliki pengalaman pelayanan
9. Memiliki pengalaman kepemimpinan	10. Memiliki pengalaman organisasi	11. Memiliki pengalaman internasional	12. Memiliki pengalaman lain

Angka Kredit Kemahasiswaan

Jabatan	Angka Kredit
Asisten Ahli	1.000
Lektor	1.500
Lektor Kepala	2.000
Asisten Profesor	2.500
Asisten Ahli	3.000

Uraian Uraian 50%

Uraian	Persentase
Penelitian	25%
Pengabdian Masyarakat	25%
Pelayanan	25%
Lain-lain	25%

Uraian Uraian 10%

Uraian	Persentase
Penelitian	5%
Pengabdian Masyarakat	5%
Pelayanan	5%
Lain-lain	5%

Hal yang tak kalah pentingnya adalah, dosen yang ditolak sebagai calon guru besar seringkali merasa kecewa dan frustrasi. Mereka merasa bahwa mereka telah memenuhi syarat yang ditetapkan, tetapi tetap saja ditolak. Hal ini menunjukkan perlunya reformasi dalam proses pengangkatan guru besar di perguruan tinggi.

Praktik perjokian ini telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya, yang menganggapnya sebagai bentuk ketidakjujuran dan pelanggaran integritas akademik. Mereka merasa bahwa praktik ini merugikan mereka dan merusak reputasi perguruan tinggi.

Praktik perjokian ini telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya, yang menganggapnya sebagai bentuk ketidakjujuran dan pelanggaran integritas akademik. Mereka merasa bahwa praktik ini merugikan mereka dan merusak reputasi perguruan tinggi.

Praktik perjokian ini telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya, yang menganggapnya sebagai bentuk ketidakjujuran dan pelanggaran integritas akademik. Mereka merasa bahwa praktik ini merugikan mereka dan merusak reputasi perguruan tinggi.

Praktik perjokian ini telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya, yang menganggapnya sebagai bentuk ketidakjujuran dan pelanggaran integritas akademik. Mereka merasa bahwa praktik ini merugikan mereka dan merusak reputasi perguruan tinggi.

Praktik perjokian ini telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan mahasiswa dan dosen lainnya, yang menganggapnya sebagai bentuk ketidakjujuran dan pelanggaran integritas akademik. Mereka merasa bahwa praktik ini merugikan mereka dan merusak reputasi perguruan tinggi.

An anomaly...
How come???



Kenapa ya Karen's Diner bisa ramai?

Padahal pelayan mereka gak ramah.
Wajahnya judes.
Mulutnya pedes.
Attitude-nya parah.
Gak menghormati customer.
Ngata-ngatain mulu.

Tapi kok bisa rame terus?



- *Life could have some turbulences, Let us try to more stronger*
- *Fastabikhul Khairat is Our challenges, Let us Compete to be Serve Our Customer Better*