



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



HR IN THE PUBLIC SECTOR

OVERVIEW



Bagaimana peranan Sumber Daya Manusia untuk Sektor Pemerintahan? Salah satu tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan efisiensi sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Tujuan ini berlaku untuk semua profesional SDM di sektor pemerintahan, mengingat jangkauannya yang lebih luas. Tanggung jawab personil SDM tidak berubah di sektor mana pun; namun, praktik, kebijakan dan nilai-nilai, kewajiban hukum mungkin berbeda berdasarkan perusahaan dan industri.

Bagaimana Penerapan SDM di Sektor Pemerintahan dan Sektor Swasta? Ada perbedaan antara bagaimana manajemen SDM bekerja di Sektor Pemerintahan dan swasta. Adapun perbedaan yang mendasar antara manajemen sumber daya manusia sektor pemerintahan dengan sektor swasta adalah yang terkait dengan batasan tanggung jawab yang dibatasi dengan hukum dan kebijakan publik.

Ada pedoman, prosedur, dan langkah-langkah yang perlu diperhatikan. Dimana Undang-undang pelayanan pemerintahan mengatur banyak aspek dari hubungan kerja dan badan-badan pemerintah tertentu mungkin memiliki pedoman dan prosedur SDM itu sendiri. Selain itu, undang-undang dan badan pengatur yang berbeda mengawasi hubungan kerja di sektor pemerintah. Pelatihan dari Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) akan memberdayakan kegiatan dari SDM dalam peran dan tanggung jawab yang dilakukan pada sektor pemerintahan.

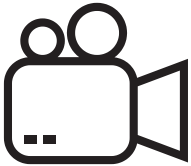


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

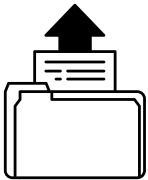
- Profesional sumber daya manusia di sektor Pemerintah, peminat SDM yang ingin bergabung atau menjadi konsultan di perusahaan-perusahaan sektor pemerintahan.
- Para profesional manajemen dan hukum yang terkait dengan sektor Pemerintahan.

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

**2+ Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self-
paced learning.**



**10+
Assignments/
Applications**



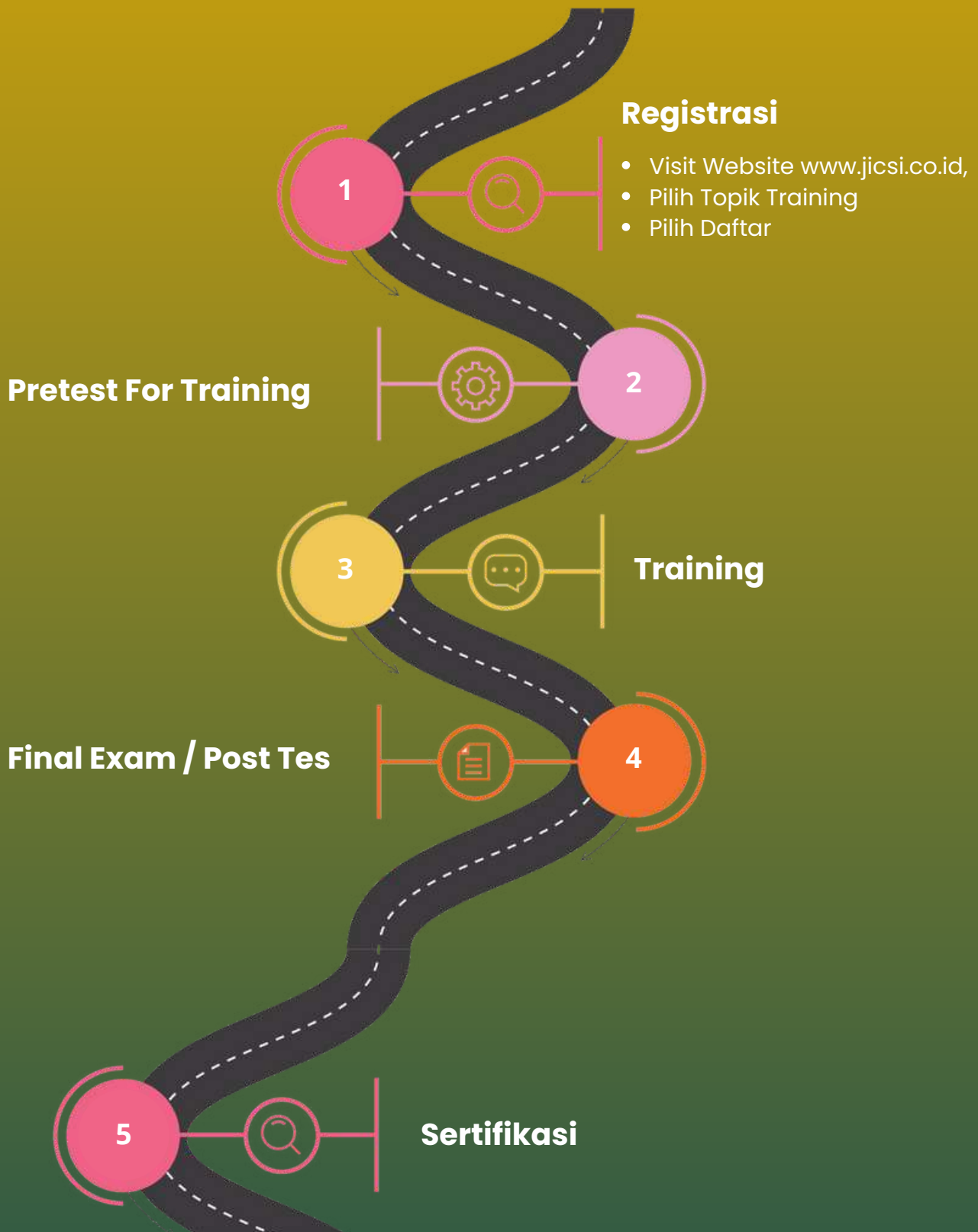
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Basics of HR in the Public Sector

Module 2 : Recruitment

Module 3 : Selection

Module 4 : Classification and Compensation

Module 5 : Employee Benefits

Module 6 : Labour Law and Employee Relation

Module 7 : Employment Opportunities and Diversity

Module 8 : Organisational Development

Module 9 : Practices and Challenges of Human Resource in Public Sector

Module 10 : FAQ's, Roleplays, Case studies and Discussions



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami pentingnya manajemen sumber daya manusia, alat dan tekniknya, serta melaksanakan manajemen kepemimpinan secara efektif.

Mampu untuk mengidentifikasi praktik-praktik SDM dan membedakan antara Sektor Pemerintahan dan swasta.

Mampu untuk memahami perusahaan dan struktur manajemen fungsi SDM di Sektor Pemerintahan dan bagaimana mengukur produktivitas.

Mampu untuk memahami secara efektif dampak kebijakan dan keputusan terhadap praktik-praktik SDM di sektor pemerintah.



Mampu untuk membangun benteng pertahanan di pasar dengan menerapkan kebijakan SDM secara efektif di sektor pemerintahan .

Mampu untuk meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menyediakan lapangan kerja yang sesuai dan produktif.

Mampu untuk menstimulasi ketersediaan pekerjaan dan menarik kandidat yang tepat untuk posisi tersebut.

Mampu untuk membangun benteng pertahanan di pasar dengan menerapkan kebijakan SDM secara efektif di sektor pemerintah.

Mampu untuk meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menyediakan lapangan kerja yang sesuai dan produktif.

Mampu untuk menstimulasi ketersediaan pekerjaan dan menarik kandidat yang tepat untuk posisi tersebut.

CERTIFICATE

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a digital Certificate of Completion by Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) and Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Hubungi Customer
Service Kami



Programme Starts:
Coming Soon



ABOUT JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Jakarta International Contact Center Institute adalah suatu lembaga pelatihan dan pengadaan sumber daya manusia yang berfokus pada customer service professional dan lembaga survey kepuasan pelanggan.

Kami berorientasi pada pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah tujuan keberadaan kami. Kami hadir untuk pelanggan. Adapapun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

Professional Training

JICSI telah melatih lebih dari 2300 peserta dan telah bekerja di berbagai perusahaan dengan keahlian mereka yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

Recruitment Agency

Sebelum JICSI mengirimkan tenaga yang terampil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan, JICSI benar- benar telah melakukan pelatihan, pembinaan dan telah lolos seleksi test yang dilakukan oleh Rumah Karir JICSI

Survey Customer Satisfaction

JICSI memiliki Survei kepuasan pelanggan sebagai alat berharga yang dapat membantu bisnis untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Core Value



Respect.

Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukan demi meningkatnya kualitas layanan yang akan kami berikan kepada pelanggan kami.



Honesty.

Kami selalu menjunjung akan kebenaran dalam semua situasi dan selalu mengedepankan profesionalisme yang kami miliki.



Trust.

Kami percaya kepada orang lain dan menjaga kepercayaan yang diberikan kepada kami.



Integrity.

Kami melakukan apa yang kami katakan.



Our Service.

Customer Service Training
Manpower & Recruitment Customer Service Agency
Customer Satisfaction Survey

TESTIMONI



PT Indosat Ooredoo

Training Data Visualization

[Lihat Video >>](#)



PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

[Lihat Video >>](#)



PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

[Lihat Video >>](#)



OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

[Lihat Video >>](#)

OUR CLIENT



MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D

Founder JICSI



Sekitar 20 tahun yang lalu sebelum JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) didirikan, saya memperkirakan bahwa peran Customer Service semakin dibutuhkan. Saya yakin betul bahwa Customer Service tidak hanya ditampilkan sebagai frontliner akan tetapi di semua lini organisasi dan akan menjadi inti dari strategi dan tujuan perusahaan. Nyatanya tahun demi tahun berlalu semakin jelas bahwa peran Customer Service dalam suatu organisasi semakin berkembang dan semakin dibutuhkan.

Jika sebelumnya organisasi pemenang dikatakan sebagai organisasi yang mampu memberikan kualitas produk yang premium dengan harga murah telah cukup menjadi senjata pamungkas suatu organisasi untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dengan harapan meningkatkan profit atau keuntungan. Tapi tunggu dulu, sekarang jaman telah berubah. Ekspektasi pelanggan pun berubah, harga murah dan kualitas premium belum cukup di mata pelanggan.

Harapan pelanggan terhadap layanan tidak akan pernah konstan. Nah di sinilah inti dari pentingnya pelatihan-pelatihan customer service yang selalu Up-date bagi perusahaan, sehingga muncul lah konsep baru yang terkait dengan layanan seperti Customer Oriented, Journey Oriented, Customer Centric, Experience Oriented, dan Experience Centric. Akan banyak strategi-strategi baru yang berpusat pada customer.

Bagaimana dengan karir Customer service kedepannya?

Seiring dengan berkembangnya teknologi di masyarakat saat ini, maka perkembangan karir customer service juga akan lebih dinamis. Posisi puncak di organisasi akan diminati oleh para pemilik bisnis dengan latar belakang Customer Service karena mereka menyadari bahwa jantung dari suatu perusahaan adalah pelanggan itu sendiri.

Oleh karena itu JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) telah mengantisipasi setiap pergerakan dan arah keinginan pelanggan saat ini, sehingga mempermudah bagi perusahaan untuk memetakan strategi bisnis ke depan dan mampu merebut hati pelanggan sebanyak-banyaknya melalui persiapan pelatihan yang dikemas sesuai dengan tuntutan pelanggan

Saya Rudyanto HP Manullang Ph.D selaku CEO & Founder JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI), mengajak teman-teman untuk mewujudkan pelayanan pelanggan yang terdepan, untuk menjadi perusahaan pemenang di tengah persaingan yang super ketat ini.

Salam perubahan



Jakarta International Customer Service Institute

Persyaratan

- Semua tingkat akademik diperbolehkan
- Pengalaman kerja
- Koneksi internet yang stabil (untuk peserta online)

Silahkan kirim berkas dokumen ke
email: **marketing@jicsi.co.id**

LOKASI

Kantor 1

Jl Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

Jl Jatayu IV C Komplek Taman Harapan
Indah Blok P No 11 Jelambar Baru Grogol
Jakarta Barat

HUBUNGI KAMI

P: (021) 21284114

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

