Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN KEGIATAN

PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA

Penguatan Pelayanan Ramah Kelompok Rentan
Jumat, 7 Agustus 2026

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Kegiatan Pelatihan Pelayanan Publik Prima dengan penguatan pelayanan ramah kelompok rentan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ini dapat disusun.

Laporan ini mendokumentasikan kegiatan penguatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, santun, empatik, inklusif, dan tidak diskriminatif, terutama kepada pengguna layanan yang membutuhkan perhatian atau bantuan khusus. Pelatihan ini merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan pembangunan Zona Integritas di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Melalui pelatihan ini, peserta diharapkan mampu mengenali kebutuhan pengguna layanan, berkomunikasi secara tepat, memberikan bantuan dengan tetap menghormati martabat dan kemandirian pengguna layanan, serta mengarahkan pengguna layanan kepada prosedur dan fasilitas yang sesuai.

Terima kasih disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, narasumber dari Bank Syariah Indonesia Cabang Jember, panitia, dan seluruh peserta yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan. Semoga laporan ini menjadi dokumentasi, bahan evaluasi, serta dasar tindak lanjut perbaikan layanan yang berkelanjutan.

Jember, 10 Agustus 2026
Kepala Subbagian Tata Usaha,

Faisol Abrari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN 3
2.1 Waktu dan Tempat 3
2.2 Narasumber 3
2.3 Peserta 3
2.4 Metode Pelaksanaan 4
BAB III MATERI PELATIHAN 5
3.1 Pokok Materi Narasumber 5
3.2 Pola Pikir Pelayanan Inklusif 5
3.3 Empati, Martabat, dan Sikap Tidak Diskriminatif 5
3.4 Komunikasi yang Mudah Dipahami 5
3.5 Pemberian Bantuan dan Akses Prioritas 6
3.6 Penanganan Keluhan dan Situasi Khusus 6
3.7 Kenyamanan dan Aksesibilitas Lingkungan Layanan 6
3.8 Penerapan Budaya 7S 6
BAB IV HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT 7
4.1 Hasil dan Manfaat Kegiatan 7
4.2 Rencana Tindak Lanjut 7
4.3 Indikator Keberhasilan 8
BAB V PENUTUP 9
5.1 Kesimpulan 9
5.2 Penutup 9
LAMPIRAN 10
Lampiran 1. Surat Undangan dan Daftar Peserta 11
Lampiran 2. Surat Permohonan Narasumber 13
Lampiran 3. Daftar Hadir Peserta 14
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan 16

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas harus dapat diakses dan dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam pelaksanaannya, terdapat pengguna layanan yang karena kondisi fisik, usia, keadaan tertentu, atau hambatan komunikasi membutuhkan dukungan tambahan agar dapat memperoleh layanan secara mudah, aman, nyaman, dan bermartabat.

Kelompok rentan dalam konteks pelayanan publik mencakup penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, anak-anak, serta pengguna layanan yang sedang sakit atau memiliki keterbatasan mobilitas maupun hambatan komunikasi. Kebutuhan setiap orang berbeda, sehingga petugas perlu menghindari asumsi, menanyakan bentuk bantuan yang diperlukan secara sopan, dan memberikan bantuan sesuai kebutuhan serta kewenangan.

Untuk itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember menyelenggarakan Pelatihan Pelayanan Publik Prima (*Service Excellence*) pada Jumat, 7 Agustus 2026. Materi *service excellence* dalam kegiatan tersebut diperkuat dari perspektif pelayanan ramah kelompok rentan, khususnya pada aspek empati, komunikasi, sikap tidak diskriminatif, pemberian solusi, dan kenyamanan pengalaman pengguna layanan.

Pelatihan ini mendukung kesiapan seluruh unsur yang berinteraksi dengan masyarakat, mulai dari petugas keamanan, *Front Office* PTSP, petugas kebersihan, hingga petugas *Back Office* unit teknis, agar mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas;

5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
6. Pedoman Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2024 tentang Pembinaan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
7. Surat Undangan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Nomor B-3419/Kk.13.32/OT.01.4/08/2026 tanggal 4 Agustus 2026 perihal Undangan Pelatihan Pelayanan Publik Prima;
8. Surat Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Nomor B-3420/Kk.13.32/OT.01.4/08/2026 tanggal 4 Agustus 2026 perihal Permohonan Narasumber.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan ini dimaksudkan untuk memperkuat pengetahuan, sikap, dan keterampilan petugas agar pelayanan publik dapat diberikan secara ramah, inklusif, responsif, dan menghormati hak setiap pengguna layanan, termasuk kelompok rentan. Adapun tujuan kegiatan adalah:

1. Meningkatkan pemahaman peserta mengenai pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, termasuk kelompok rentan;
2. Menumbuhkan sikap empati, sabar, santun, menghargai martabat, dan tidak diskriminatif;
3. Mendorong petugas mengenali kebutuhan bantuan tanpa memberi label atau membuat asumsi terhadap kondisi pengguna layanan;
4. Menguatkan keterampilan komunikasi yang jelas, mudah dipahami, tidak merendahkan, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
5. Mendorong pemberian bantuan yang aman dan sesuai kebutuhan, dengan tetap menghormati pilihan, privasi, dan kemandirian pengguna layanan;
6. Meningkatkan kesiapan petugas mengarahkan pengguna layanan menuju loket, ruang tunggu, jalur akses, atau petugas yang tepat;
7. Mengintegrasikan pelayanan ramah kelompok rentan ke dalam budaya kerja, standar perilaku, monitoring, dan evaluasi pelayanan; dan
8. Mendukung pemenuhan komponen peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembangunan Zona Integritas.

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Waktu dan Tempat

Pelatihan dilaksanakan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Uraian	Keterangan
Nama kegiatan	Pelatihan Pelayanan Publik Prima (*Service Excellence*) dengan penguatan perspektif pelayanan ramah kelompok rentan
Hari/Tanggal	Jumat, 7 Agustus 2026
Waktu	Pukul 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat	Aula Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
Penyelenggara	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

2.2 Narasumber

Kegiatan menghadirkan narasumber dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember sebagai tindak lanjut Surat Permohonan Narasumber Nomor B-3420/Kk.13.32/OT.01.4/08/2026, yaitu:

1. Krisnina Nirmala (Nina);
2. Nindy Meidita Efendi; dan
3. Imron Sutikno.

Narasumber membawakan tema *Service Excellence* – Pelayanan di Lingkungan Kementerian Agama Jember, dengan materi *Service Mindset* – "*Service Is Not Just a Job*" dan *Service Standardization*.

2.3 Peserta

Peserta pelatihan berasal dari unsur yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pelayanan masyarakat. Berdasarkan daftar hadir, peserta berjumlah 33 (tiga puluh tiga) orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Peserta Pelatihan per Unit Kerja

No	Unit Kerja	Jumlah Peserta
1	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	6
2	Bimbingan Masyarakat Islam	3
3	Kepegawaian	1
4	Penyelenggara Zakat dan Wakaf	1
5	Pendidikan Madrasah	3

No	Unit Kerja	Jumlah Peserta
6	Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	3
7	Pendidikan Agama Islam	2
8	Penyelenggara Katolik	2
9	Penyelenggara Kristen	2
10	Petugas Kebersihan (OB)	3
11	Satuan Pengamanan (Satpam)	7
	JUMLAH	**33**

Keterlibatan lintas unsur ini penting karena aksesibilitas dan kenyamanan layanan tidak hanya ditentukan oleh petugas loket. Petugas keamanan membantu pengguna layanan sejak kedatangan; petugas informasi dan PTSP membantu mengenali tujuan serta kebutuhan layanan; sedangkan unit teknis memastikan proses pelayanan berjalan sesuai ketentuan. Daftar hadir peserta tercantum pada Lampiran 3.

2.4 Metode Pelaksanaan

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka melalui paparan materi oleh narasumber. Materi dikemas dengan mengaitkan prinsip *service excellence* perbankan pada situasi pelayanan sehari-hari di PTSP dan unit kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Dokumentasi kegiatan tercantum pada Lampiran 4.

BAB III
MATERI PELATIHAN

3.1 Pokok Materi Narasumber

Materi narasumber mencakup kesan pertama yang positif, keramahan dan kesopanan, sikap profesional, integritas, budaya 7S (Senyum, Salam, Sapa, Semangat, Sopan, Santun, dan Solusi), komunikasi verbal dan nonverbal, mendengarkan secara empatik, penanganan permasalahan, serta pengelolaan pengalaman pengguna layanan secara menyeluruh. Materi tersebut relevan untuk penguatan pelayanan ramah kelompok rentan, sebagaimana diuraikan pada subbab berikut.

3.2 Pola Pikir Pelayanan Inklusif

Pelayanan merupakan tanggung jawab seluruh unsur organisasi, bukan hanya petugas yang berada di loket. Bagi kelompok rentan, pengalaman pelayanan dipengaruhi oleh kemudahan menemukan pintu masuk, memperoleh informasi, bergerak menuju loket, memahami penjelasan, menunggu antrean, dan menyelesaikan urusan. Karena itu, petugas perlu melihat kebutuhan pengguna layanan secara menyeluruh dan tidak membatasi pelayanan pada penyelesaian administrasi.

3.3 Empati, Martabat, dan Sikap Tidak Diskriminatif

Prinsip keramahan, kesopanan, integritas, dan melayani dengan hati diterapkan kepada setiap pengguna layanan. Petugas berbicara dengan sopan, tidak menunjukkan ketidaksabaran, tidak mempermalukan pengguna layanan, tidak membeda-bedakan berdasarkan kondisi pribadi, serta menjaga privasi ketika membantu. Bantuan ditawarkan terlebih dahulu dan diberikan setelah pengguna layanan menyatakan kebutuhan atau persetujuannya.

3.4 Komunikasi yang Mudah Dipahami

Materi komunikasi dan bahasa tubuh diterapkan dengan menggunakan kalimat singkat, jelas, dan tidak berbelit-belit; memberikan waktu yang cukup bagi pengguna layanan untuk memahami informasi; mendengarkan tanpa memotong pembicaraan; serta memastikan kembali bahwa informasi telah dipahami. Cara komunikasi disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan, misalnya berbicara dengan jelas kepada lanjut usia, menghadap lawan bicara saat berkomunikasi, atau menyediakan bantuan komunikasi yang tersedia apabila diperlukan.

3.5 Pemberian Bantuan dan Akses Prioritas

Pengguna layanan yang mengalami hambatan mobilitas atau membutuhkan perhatian khusus diarahkan secara ramah ke titik layanan yang sesuai. Petugas memahami mekanisme antrean prioritas dan fasilitas yang tersedia di kantor, membantu menunjukkan arah, serta berkoordinasi dengan petugas terkait. Pemberian prioritas dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan kebutuhan pengguna layanan, tanpa mengurangi hak pengguna layanan lainnya.

3.6 Penanganan Keluhan dan Situasi Khusus

Tahapan penanganan masalah yang disampaikan dalam pelatihan meliputi menenangkan diri dan pengguna layanan, menggali permasalahan, mengidentifikasi solusi, menyampaikan kepastian waktu, serta melakukan tindak lanjut. Tahapan ini diterapkan ketika pengguna layanan mengalami kesulitan memahami prosedur, merasa tidak nyaman, atau memerlukan bantuan tambahan. Petugas menghindari janji yang tidak dapat dipastikan dan meneruskan masalah kepada pejabat atau unit berwenang apabila berada di luar kewenangannya.

3.7 Kenyamanan dan Aksesibilitas Lingkungan Layanan

Pengalaman pengguna layanan juga dipengaruhi oleh kebersihan, ruang tunggu, toilet, musala, area parkir, papan informasi, jalur menuju loket, serta kemudahan memperoleh bantuan. Penguatan fasilitas diarahkan agar pengguna layanan dengan keterbatasan mobilitas dapat mengakses area layanan, informasi mudah dibaca dan dipahami, serta petugas mudah dikenali ketika bantuan dibutuhkan.

3.8 Penerapan Budaya 7S

Budaya Senyum, Salam, Sapa, Semangat, Sopan, Santun, dan Solusi menjadi pedoman praktis untuk membangun interaksi yang ramah. Unsur Solusi sangat penting: petugas tidak cukup bersikap ramah, tetapi juga membantu pengguna layanan memahami langkah berikutnya, menjelaskan persyaratan dengan bahasa sederhana, dan mengarahkan kepada petugas yang tepat.

BAB IV
HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Hasil dan Manfaat Kegiatan

Kegiatan ini memberikan penguatan pemahaman yang menjadi dasar peningkatan layanan ramah kelompok rentan, antara lain:

- Pelayanan dipahami sebagai tanggung jawab bersama seluruh unsur kantor, termasuk petugas keamanan, kebersihan, PTSP, dan unit teknis;
- Peserta memperoleh penguatan prinsip pelayanan yang ramah, sopan, empatik, profesional, berintegritas, dan berorientasi pada solusi;
- Materi komunikasi, bahasa tubuh, dan mendengarkan secara empatik membekali petugas untuk membantu pengguna layanan yang membutuhkan penjelasan atau dukungan tambahan;
- Standardisasi perilaku pelayanan mendorong konsistensi perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif;
- Materi penanganan permasalahan memberikan kerangka untuk menggali kebutuhan, menyampaikan solusi, menjelaskan kepastian proses, dan melakukan tindak lanjut; dan
- Kegiatan menjadi dasar untuk memasukkan aspek kelompok rentan ke dalam *briefing* petugas, evaluasi sarana prasarana, pemantauan layanan, dan perbaikan berkelanjutan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil pelatihan ditindaklanjuti melalui langkah-langkah sebagai berikut:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil Pelatihan

No	Rencana Tindak Lanjut	Keluaran/Bukti
1	Menyusun atau menyempurnakan standar perilaku pelayanan ramah kelompok rentan bagi petugas PTSP, Satpam, OB, dan unit teknis	Dokumen standar perilaku pelayanan
2	Melaksanakan *briefing* berkala mengenai cara menawarkan bantuan, komunikasi yang menghormati martabat, menjaga privasi, dan prosedur mengarahkan pengguna layanan	Notula dan daftar hadir *briefing*
3	Melaksanakan simulasi/*role play* pelayanan kepada lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, pengguna layanan dengan keterbatasan mobilitas, dan pengguna layanan dengan hambatan komunikasi	Dokumentasi simulasi

No	Rencana Tindak Lanjut	Keluaran/Bukti
4	Memeriksa ketersediaan dan kondisi fasilitas serta informasi layanan yang mendukung akses kelompok rentan, beserta penanggung jawab dan target perbaikannya	Hasil pemeriksaan sarana prasarana
5	Memastikan informasi loket prioritas, alur layanan, persyaratan, waktu penyelesaian, dan kanal pengaduan tersedia dengan jelas dan mudah diakses	Foto media informasi layanan
6	Menyusun *checklist* monitoring yang mencakup sikap petugas, penawaran bantuan, komunikasi, akses antrean, kemudahan informasi, kenyamanan, privasi, dan tindak lanjut keluhan	*Checklist* monitoring
7	Melakukan observasi layanan secara berkala serta mencatat temuan, tindakan korektif, dan bukti penyelesaian	Laporan observasi
8	Menghimpun umpan balik pengguna layanan, termasuk kelompok rentan, dengan cara yang mudah diakses dan menghormati privasi	Rekap umpan balik

4.3 Indikator Keberhasilan

Keberhasilan tindak lanjut diukur menggunakan indikator yang dapat diverifikasi, antara lain:

- Tersedianya standar atau panduan pelayanan ramah kelompok rentan;
- Petugas lintas unsur memperoleh *briefing* atau pembinaan secara berkala;
- Tersedianya *checklist* monitoring dan bukti pelaksanaan pemantauan;
- Temuan hambatan akses atau informasi tercatat dan ditindaklanjuti;
- Pengguna layanan yang membutuhkan bantuan memperoleh informasi dan arahan secara tepat;
- Keluhan terkait sikap, komunikasi, atau akses layanan ditangani sesuai mekanisme; dan
- Tersedianya umpan balik pengguna layanan dan dokumentasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelatihan Pelayanan Publik Prima Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang dilaksanakan pada Jumat, 7 Agustus 2026 dan diikuti 33 peserta lintas unsur telah memberikan penguatan materi *service mindset*, standardisasi pelayanan, budaya 7S, komunikasi, empati, penanganan masalah, dan pengalaman pengguna layanan. Materi tersebut menjadi bekal penting bagi petugas dalam mewujudkan pelayanan yang ramah kelompok rentan.

Penerapan pelayanan ramah kelompok rentan didukung oleh komitmen seluruh unsur kantor, standar perilaku yang jelas, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan, akses informasi yang mudah, serta monitoring dan tindak lanjut yang berkelanjutan sebagaimana rencana tindak lanjut pada Bab IV.

5.2 Penutup

Demikian laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan tindak lanjut peningkatan pelayanan publik yang inklusif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Semoga hasil pelatihan dapat diterapkan secara konsisten sehingga setiap pengguna layanan, termasuk kelompok rentan, memperoleh pelayanan yang ramah, aman, nyaman, mudah diakses, profesional, dan bermartabat.

Jember, 10 Agustus 2026
Kepala Subbagian Tata Usaha,

Faisol Abrari

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Undangan Pelatihan Pelayanan Publik Prima beserta Daftar Peserta

Lampiran 2 Surat Permohonan Narasumber kepada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember

Lampiran 3 Daftar Hadir Peserta

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 1. Surat Undangan dan Daftar Peserta

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
JalanKH.Wahid Hasyim Nomor 01 Jember68137 Telepon
(0331) 486008
Website: www.kemenagkabjember.com; *E-mail*:kabjember@kemenag.go.id

Nomor : B-3419/Kk.13.32/OT.01.4/08/2026 Jember, 4 Agustus 2026
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Undangan Pelatihan Pelayanan Publik Prima

Yth. Bapak/ibu Daftar Terlampir
Di Jember

Dengan hormat, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, kami mengundang Bapak/Ibu untuk mengikuti Pelatihan Pelayanan Publik Prima yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Agustus 2026
Waktu : Pukul 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Ruang PTSP
Acara : Pelatihan Pelayanan Publik Prima

Demikian undangan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala ,

Santoso

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran surat :
Nomor :
B-3419/Kk.13.32/OT.01.4/08/2026
Tanggal : 4 Agustus 2026

DAFTAR PESERTA PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA

NO	NAMA	UNIT KERJA
1	Petugas PTSP	Sekjen
2	Satpam	Sekjen
3	Petugas Kebersihan (OB)	Sekjen
4	Ahmad Ridlol Fattah	Bimas Islam
5	Ahmad Hariyadi	Bimas Islam
6	Linda Novaliana Sari	Bimas Islam
7	Himatul Ulum	Kepegawaian
8	Budi Setiawan	Penyelenggara Zawa
9	Najmul Laili	Pendidikan Madrasah
10	Widji Iswanti	Pendidikan Madrasah
11	Fariez Hidayatullah	Pendidikan Madrasah
12	Nurwahid	PD Potren
13	Nurul Laila Hasanah	PD Pontren
14	Choiril Huda	PD Pontren
15	Munip Hadi Sonna	PAIS
16	Nanang Husein Surahman	PAIS
17	Yetti Ekasari	Penyelenggara Katolik
18	FX Yiddi Purwadarminta	Penyelenggara Katolik
19	Lumba Naibaho	Penyelenggara Kristen
20	Yusuf Dewanto	Penyelenggara Kristen

Kepala,

Santoso

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 2. Surat Permohonan Narasumber

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
Jalan KH.Wahid Hasyim Nomor 01 Jember 68137
WA Center : 0811 365 6262
Website: www.jember.kemenag.id; *E-mail*: kabjember@kemenag.go.id

Nomor : B-3420/Kk.13.32/OT.01.4/08/2026 4 Agustus 2026
Sifat : Segera
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Narasumber

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember
Jl. PB Sudirman No.41-43 Jember

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, kami bermaksud menyelenggarakan **Pelatihan Pelayanan Publik Prima (Service Excellence)** yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Agustus 2026
Waktu : 08.30 WIB – selesai
Tempat : Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kesediaan Bapak untuk berkenan menugaskan narasumber, yang terdiri dari:

1. **Petugas Service Excellence/Customer Service**, untuk memberikan materi mengenai budaya pelayanan prima, komunikasi pelayanan, etika melayani, serta teknik menghadapi berbagai karakter pengguna layanan.
2. **Satpam Bank Syariah Indonesia (BSI)**, untuk berbagi pengalaman dan memberikan praktik langsung mengenai standar pelayanan petugas keamanan, mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi awal, mengarahkan pengguna layanan, membantu kelompok rentan, menjaga kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan, hingga menciptakan kesan pertama (*first impression*) yang baik kepada masyarakat.

Kami juga mengharapkan kegiatan ini dikemas secara interaktif melalui simulasi (role play), praktik langsung, dan pendampingan di area PTSP, sehingga peserta tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menerapkan standar pelayanan prima dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Besar harapan kami agar bapak dapat mendukung kegiatan ini sebagai bentuk sinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.Demikian permohonan kami,atas perhatian dan kerja samanya, disampaikan terima kasih.

Kepala Kantor,

Santoso

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 3. Daftar Hadir Peserta

ABSENSI

KEGIATAN PELATIHAN PELAYANAN PUBLIK PRIMA

JUM'AT. 7 AGUSTUS 2026

NO	NAMA	UNIT KERJA	TANDA TANGAN
1	Fauziah Inwinarni, S.I.P	PTSP	1
2	U'ul Rofiqoh	PTSP	2
3	Tri Satrio Juniarto	PTSP	3
4	Clara Adinda Putri	PTSP	4
5	Mohammad Syihabudin	PTSP	5
6	M Taufiqurrohman	PTSP	6
7	Ahmad Ridlol Fattah	Bimas Islam	7
8	Ahmad Hariyadi	Bimas Islam	8
9	Linda Novaliana Sari	Bimas Islam	9
10	Himatul Ulum	Kepegawaian	10
11	Budi Setiawan	Penyelenggara Zawa	11
12	Najmul Laili	Pendidikan Madrasah	12
13	Widji Iswanti	Pendidikan Madrasah	13
14	Fariez Hidayatullah	Pendidikan Madrasah	14
15	Nurwahid	PD Pontren	15
16	Nurul Laila Hasanah	PD Pontren	16
17	Choiril Huda	PD Pontren	17
18	Munip Hadi Sonna	Pendidikan Agama Islam	18
19	Nanang Husein Surahman	Pendidikan Agama Islam	19
20	Yeti Ekasari	Penyelenggara Katolik	20
21	FX. Yiddi Purwa M.	Penyelenggara Katolik	21
22	Lumba Naibaho	Penyelenggara Kristen	22

23	Yusuf deswanto	Penyelenggara Kristen	23
24	Ahmad Noor	OB	24
25	Tohari	OB	25
26	Wahyu Veriansyah	OB	26
27	Arpalu	Satpam	26
28	Denop Saputra	Satpam	27
29	Sutrisno	Satpam	28
30	Mujib Abdurrohman	Satpam	29
31	Dwy Fajrul Toyyibin	Satpam	30
32	Novi Sugianto	Satpam	31
33	Fatur	Satpam	32

Mengetahui

Kasubag TU

Faisol Abrari

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan

Gambar 1. Penyampaian materi oleh narasumber

Gambar 2. Sesi materi service excellence

Gambar 3. Peserta pelatihan lintas unsur

Gambar 4. Foto bersama peserta dan narasumber