

**LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK
DALAM RANGKA REVIU STANDAR PELAYANAN BPBAT TATELU
TAHUN 2026**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDI DAYA
BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR TATELU**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Reviu Standar Pelayanan Balai Perikanan Budidaya Air Tawar Tatelu Tahun 2026 dapat diselenggarakan dengan baik. Forum ini merupakan wujud komitmen bersama dalam membangun tata kelola yang transparan, partisipatif, dan akuntabel melalui pelibatan aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan dan pelayanan publik.

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik ini diharapkan dapat menjadi sarana dialog yang konstruktif antara penyelenggara dan para pemangku kepentingan, guna menghimpun masukan, saran, serta aspirasi masyarakat secara terbuka. Berbagai pandangan yang disampaikan dalam forum ini menjadi bahan penting dalam upaya peningkatan kualitas kebijakan dan pelayanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Forum Konsultasi Publik menjadi ruang strategis bagi para pemangku kepentingan untuk menyampaikan pandangan, masukan, serta saran yang konstruktif terkait kebijakan, program, maupun peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui dialog yang terbuka dan inklusif, diharapkan terbangun pemahaman bersama serta sinergi yang kuat antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kegiatan ini juga merupakan bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pengambilan keputusan, sehingga setiap kebijakan yang dihasilkan dapat lebih tepat sasaran, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Partisipasi aktif dari seluruh peserta menjadi elemen penting dalam memperkaya perspektif serta memperkuat legitimasi kebijakan yang akan diterapkan.

Akhir kata, kami berharap hasil dari Forum Konsultasi Publik ini dapat ditindaklanjuti secara nyata dan berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas, adil, dan berdaya guna bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam kegiatan ini. Semoga forum ini dapat memberikan manfaat nyata serta menjadi langkah positif dalam memperkuat sinergi dan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Tatelu,

Kepala BP BAT Tatelu



Christian Maikel Eman, S.IK., M.Sc.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara partisipatif, transparan, dan akuntabel dengan melibatkan peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyediakan ruang dialog dan konsultasi dengan masyarakat guna memperoleh masukan, saran, serta penilaian terhadap kebijakan, standar, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk pelaksanaan kewajiban tersebut adalah melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP), yang berfungsi sebagai wadah komunikasi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.

Forum Konsultasi Publik diselenggarakan sebagai sarana untuk menjangkau aspirasi dan umpan balik masyarakat terhadap penyusunan, penetapan, serta evaluasi standar pelayanan. Melalui forum ini, diharapkan instansi pemerintah dapat memperoleh gambaran yang objektif mengenai kebutuhan, harapan, dan permasalahan yang dihadapi masyarakat, sehingga kebijakan dan pelayanan yang dirumuskan dapat lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Forum konsultasi publik merupakan wadah partisipatif yang diselenggarakan untuk menghimpun masukan, saran, dan aspirasi dari masyarakat terhadap perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi kebijakan atau program tertentu. Melalui forum ini, diharapkan terjalin komunikasi yang terbuka dan konstruktif antara pemangku kepentingan dan masyarakat, sehingga keputusan yang dihasilkan dapat lebih transparan, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan publik. Forum Konsultasi Publik merupakan sarana dialog dan partisipasi masyarakat yang diselenggarakan untuk menghimpun masukan, saran, dan aspirasi dari berbagai pemangku kepentingan terhadap perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan dan pelayanan publik. Melalui forum ini, diharapkan terbangun komunikasi yang terbuka, transparan, dan

konstruktif guna menghasilkan keputusan yang lebih inklusif, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan Forum Konsultasi Publik juga merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Forum ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi konstruktif sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan kebijakan, prosedur, serta standar pelayanan pada instansi pemerintah.

Dengan terselenggaranya Forum Konsultasi Publik, diharapkan terwujud sinergi dan kepercayaan antara instansi pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

II. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan dilaksanakannya forum konsultasi publik dalam rangka reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 adalah untuk memperoleh pemahaman, ide, gagasan, aspirasi dan menggali solusi antara penyelenggara layanan dan stakeholder terkait dengan pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPBAT Tatelu sehingga diperoleh konsep baru pada kebijakan yang lebih efektif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan prima yang informatif. Selain itu, dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para penyelenggara layanan dan pengguna layanan terkait konsep dan teknik penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan prima.

Manfaat dari pelaksanaan forum konsultasi publik dalam rangka reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 adalah:

1. Manfaat secara umum adalah dapat menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik dan/atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.
2. Manfaat khusus bagi penyelenggara layanan adalah dapat memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan diberlakukan, memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan ataupun penyempurnaan kebijakan,

mengajak dan mengedukasi publik untuk aktif berperan dalam melakukan pengawasan pelaksanaan kebijakan publik, dan juga sebagai salah satu langkah monitoring dan evaluasi penyelenggaraan layanan publik.

3. Manfaat khusus bagi penerima layanan adalah menjadi ruang partisipasi publik, memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan publik yang akan atau sudah diberlakukan, memperoleh kepastian pelayanan publik, menyelaraskan harapan publik dengan kemampuan penyelenggara layanan, dan meningkatkan peran serta publik dalam penyelenggaraan layanan.

III. SASARAN

Sasaran dari pelaksanaan kegiatan forum konsultasi publik dalam rangka reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 adalah penyelenggara layanan dalam hal ini BPBAT Tatelu dan penerima layanan dalam hal ini stakeholder yang terdiri atas masyarakat umum penerima layanan, akademisi, LSM, tokoh masyarakat, dan media massa.

IV. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan forum konsultasi publik dalam rangka reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026, meliputi:

1. Pelaksanaan reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu untuk Tahun 2026.
2. Sosialisasi kebijakan pelayanan publik BPBAT Tatelu.
3. Edukasi pelayanan publik prima pada instansi pemerintah.
4. Edukasi dan strategi komunikasi publik dalam mewujudkan service excellent.
5. Edukasi perkembangan teknologi pembudidayaan ikan air tawar.

V. METODE PELAKSANAAN

Forum konsultasi publik dalam rangka reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 dilaksanakan secara offline atau tatap muka dengan penyampaian materi reviu, kebijakan, dan edukasi (pelayanan publik dan teknologi pembudidayaan ikan). Materi Reviu dan kebijakan pelayanan publik BPBAT Tatelu disampaikan oleh Kepala Subbagian Umum BPBAT Tatelu (Jasmin Jovial Watung, S.Pi.), materi edukasi

Perkembangan Teknologi Budidaya Ikan Air Tawar disampaikan oleh Dosen Budidaya Perairan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado (Dr. Ir. Indra R. N. Salindeho, M.App.Sc.), materi Strategi Service Excellent Berbasis Teknologi Informasi disampaikan oleh Area Office Service Manager BSI Manado (Nikita Jusuf Salama), materi Meningkatkan Pelayanan Publik Prima Pada Instansi Pemerintah di Era Digital disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Utara (Ir. Hermina Syaalom Dailly Korompis, S.P., M.Sc.), dan materi Peningkatan Kemampuan Komunikasi Publik Untuk Mewujudkan Service Excellent disampaikan oleh Supervisor Dana dan Jasa Kanwil BRI Manado (Rinaldi Pangemanan).

VI. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Kegiatan forum konsultasi publik dalam rangka reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 dilaksanakan bertempat di Hotel Grand Whiz Manado yang beralamat di Kawasan Megamas Jl. Piere Tendean Boulevard, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara dimulai pukul 08.00-17.00 WITA.

VII. KEPANITIAAN

Perihal melaksanakan tugas sebagai Panitia Kegiatan Forum Konsultasi Publik, berikut dibawah ini susunan kepanitiaan pada kegiatan yang dimaksud (Surat Tugas Terlampir).

No	Nama	NIP	Kedudukan Dalam Tim
1	Christian Maikel Eman, S.IK., M,Sc	198003072006041001	Penanggungjawab
2	Jasmin Jovial Watung, S.Pi	197204042000031006	Ketua
3	Rian Fintarji, S.Pi., M.Si	199304082018011001	Sekretaris
4	Mira Maya Sopa, A.Md	199508282024212002	Bendahara
5	Syauqy Hidayah, S.Pi., M.Si	198210102008011013	Acara
6	Debby D. Saragih, S.St.Pi., M.Si	199109032015032001	Acara
7	Solihin	198108112005021001	Humas dan Perlengkapan

No	Nama	NIP	Kedudukan Dalam Tim
8	Tries Susanti Dama, S.Pi	197204172006042017	Humas dan Perlengkapan
9	Dwi Sulastri Anton	199201302024212004	Humas dan Perlengkapan
10	Lodwyk Wakkary S.Sos., M.AP	197405152002121003	Publikasi dan Dokumentasi
11	Cicilia Anathasya Hilary Korompis, S.Kom	199703112025212042	Publikasi dan Dokumentasi

VIII. PESERTA

Adapun peserta yang hadir dalam kegiatan forum konsultasi publik dalam rangka reuvisi standar pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 sebanyak 116 orang peserta hadir dari 126 orang undangan dan 4 orang narasumber yang hadir lengkap dengan total peserta kegiatan sebanyak 130 orang (Daftar Hadir Terlampir), dengan rincian sebagai berikut:

Daftar Undangan Kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Reuvisi Standar Pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026

No	Instansi	Jumlah Undangan (Orang)
1	Peserta Internal (BPBAT Tatelu)	32
2	DKP Provinsi	2
3	Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sulut	2
4	DKP Minut	2
5	DKP Manado	2
6	DKP Minahasa	2
7	DKP Tomohon	2
8	DKP Bitung	2
9	Penyuluh Perikanan Minut	3
10	Penyuluh Perikanan Manado	3
11	Penyuluh Perikanan Minahasa	3
12	Penyuluh Perikanan Tomohon	3
13	Penyuluh Perikanan Bitung	3
14	Pembudidaya Minut	7
15	Pembudidaya Manado	7
16	Pembudidaya Minahasa	7
17	Pembudidaya Tomohon	7
18	Pembudidaya Bitung	7
19	SMKN 1 Airmadidi	2
20	SMKN 1 Kakas	2

No	Instansi	Jumlah Undangan (Orang)
21	Koordinator Prodi Budidaya Perairan Unsrat	2
22	Koordinator Prodi Biologi Unsrat	2
23	Tribun Manado (Media Massa)	2
24	Hukum Tua Desa Tatelu & perangkat	2
25	Kepala Jaga VI Desa Tatelu & perangkat	2
26	Pusat Pelatihan Pertanian dan Perdesaan Swadaya Berkat Nusantara	2
27	BBI Tateli	2
28	PPS Bitung	2
29	BPPP Bitung	2
30	Politeknik KP Bitung	2
31	BPPMHKP Manado	2
32	PSDKP Bitung	2
33	BPSPL Makassar Wilker Manado	2
Total Peserta		126

**Daftar Peserta Yang Hadir Dalam Kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka
Reviu Standar Pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026**

No	Instansi	Nama Peserta
1	Dinas Kelautan dan Perikanan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Tienneke Adam
2	Dinas Kelautan dan Perikanan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Rogers Tumbole
3	Dinas Penanaman Modal dan PTSP Daerah Provinsi Sulawesi Utara	K. Foone Makangiras
4	Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Minahasa Utara	Jefry Palit
5	Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Minahasa Utara	I Gede Bagus Indradewa
6	Dinas Pertanian, Kelautan, dan Perikanan Kota Manado	Risal Sapulete
7	Dinas Pertanian, Kelautan, dan Perikanan Kota Manado	Fahmi Moki
8	Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Minahasa	Meily C. Togas
9	Dinas Kelautan dan Perikanan Kab. Minahasa	Mutiara E. Sambuaga
10	Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Tomohon	Donny Posumah
11	Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Tomohon	Karen Pontoan
12	Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Bitung	Adriana E. Sangkalia
13	Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Bitung	Jein Kumentas

No	Instansi	Nama Peserta
14	Penyuluh Perikanan Kab. Minahasa Utara	Junianto Talunga
15	Penyuluh Perikanan Kab. Minahasa Utara	Charly Makapele
16	Penyuluh Perikanan Kab. Minahasa Utara	Vanda Pessak
17	Penyuluh Perikanan Kota Manado	Angelino Turang
18	Penyuluh Perikanan Kota Manado	Sri Liwutang
19	Penyuluh Perikanan Kota Manado	Christina Kumajas
20	Penyuluh Perikanan Kab. Minahasa	Alis Febri Bonde
21	Penyuluh Perikanan Kab. Minahasa	Raniati Abdul rauf
22	Penyuluh Perikanan Kab. Minahasa	Syafri Nurkhalis
23	Penyuluh Perikanan Kota Tomohon	Ineke I. Tirukan
24	Penyuluh Perikanan Kota Tomohon	Rydinal Talimewo
25	Penyuluh Perikanan Kota Bitung	Whining Purnadwiyanti
26	Penyuluh Perikanan Kota Bitung	Sukmawati
27	Penyuluh Perikanan Kota Bitung	Juwinda Sasauw
28	SMK N 1 Kakas	Nofrike Ingrid Lukow
29	SMK N 1 Kakas	Frischa A. Sinipirang
30	Prodi Budidaya Perairan FPIK Unsrat	Suzzane Undap
31	Prodi Budidaya Perairan FPIK Unsrat	Joppy Mudeng
32	Prodi Biologi FMIPA Unsrat	Agustina Tangapo
33	Prodi Biologi FMIPA Unsrat	Parluhutan Siahaan
34	Desa Tatelu	Fasya Angkow
35	Desa Tatelu	Eldi Ngangi
36	Jaga VI Desa Tatelu	Esau Dipan
37	Jaga VI Desa Tatelu	Valdano Ngangi
38	P4S Berkat Nusantara	Jerry Kojansow
39	P4S Berkat Nusantara	Verdinand Gedoan
40	BBI Tateli	Syntia Ivone
41	BBI Tateli	Yanti Tulung
42	BPPP Bitung	Adi Saputra
43	BPPP Bitung	Masdar Awang
44	Politeknik KP Bitung	Karyanto
45	Politeknik KP Bitung	Gregorio Tumewo
46	BPPMHKP Bitung	Dolly Rawung
47	BPPMHKP Bitung	Marfin Like Watung
48	PSDKP Bitung	Bulhadhye Septian
49	PSDKP Bitung	Maxi Nelwan
50	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Aprily Hontong
51	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Ronald Luntungan
52	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Idris Ahmad
53	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Dimas Kurniawan
54	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Ferdiansyah
55	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Munter Manulang
56	Pembudidaya Kab. Minahasa Utara	Ardy Sekeon
57	Pembudidaya Kota Manado	Yesaya Rumimpunu
58	Pembudidaya Kota Manado	Yohana Lumanaw

No	Instansi	Nama Peserta
59	Pembudidaya Kota Manado	Fahmi Kindangen
60	Pembudidaya Kota Manado	Jumadi Mopatu
61	Pembudidaya Kota Manado	Stevani Rotinsulu
62	Pembudidaya Kota Manado	Karim Baco
63	Pembudidaya Kota Manado	Sifrit Rambli
64	Pembudidaya Kab. Minahasa	Joris Monintja
65	Pembudidaya Kab. Minahasa	Adrius Pontoh
66	Pembudidaya Kab. Minahasa	Alfon Sorongan
67	Pembudidaya Kab. Minahasa	Theodorus Tindangen
68	Pembudidaya Kab. Minahasa	Ady Walewangko
69	Pembudidaya Kab. Minahasa	Melvien Tumundo
70	Pembudidaya Kab. Minahasa	Reagen Paseki
71	Pembudidaya Kota Tomohon	Kesinjer Gahung
72	Pembudidaya Kota Tomohon	Allan Rustam
73	Pembudidaya Kota Tomohon	Romi Hidayat
74	Pembudidaya Kota Tomohon	Gideon Lasut
75	Pembudidaya Kota Tomohon	Rocky Najoran
76	Pembudidaya Kota Tomohon	Hanriko Rumende
77	Pembudidaya Kota Tomohon	Yans Lasut
78	Pembudidaya Kota Bitung	Sintje Pontoh
79	Pembudidaya Kota Bitung	Cici Manangsang
80	Pembudidaya Kota Bitung	Nicolas Paruntung
81	Pembudidaya Kota Bitung	Rolex Bartei
82	Pembudidaya Kota Bitung	Muh. Kurnia Sikki
83	Pembudidaya Kota Bitung	Supardi Mamonto
84	Pembudidaya Kota Bitung	Yohanes Lalen
85	BPBAT Tatelu	Danny Rimper
86	BPBAT Tatelu	Edy Marpaung
87	BPBAT Tatelu	Jhonly Solang
88	BPBAT Tatelu	Jasmin Watung
89	BPBAT Tatelu	Syauqy Hidayah
90	BPBAT Tatelu	Francis Wowor
91	BPBAT Tatelu	Steven Endey
92	BPBAT Tatelu	Apolonia Benedhikta
93	BPBAT Tatelu	Martua Simangunsong
94	BPBAT Tatelu	Tries Susanti Dama
95	BPBAT Tatelu	Oxye Mitchel
96	BPBAT Tatelu	Daud Rumbewas
97	BPBAT Tatelu	Rusel
98	BPBAT Tatelu	Jeinie Tulung
99	BPBAT Tatelu	Hanry Tambani
100	BPBAT Tatelu	Lodwyk Wakkary
101	BPBAT Tatelu	Debby Saragih
102	BPBAT Tatelu	Rian Fintarji
103	BPBAT Tatelu	Solihin

No	Instansi	Nama Peserta
104	BPBAT Tatelu	Galih Bayu Permana
105	BPBAT Tatelu	Muhammad Novian Saputra
106	BPBAT Tatelu	Ishak Anwar
107	BPBAT Tatelu	Mira Maya Sopa
108	BPBAT Tatelu	Dwi Sulastri Anton
109	BPBAT Tatelu	Cicilia A. H. Korompis
110	BPBAT Tatelu	George Y. David Pantouw
111	BPBAT Tatelu	Maya Katoronang
112	BPBAT Tatelu	Verend C. Saleh
113	BPBAT Tatelu	Laylah F. Mokoginta
114	BPBAT Tatelu	Cristi L. T. Dipan
115	BPBAT Tatelu	Oktafaby Boroallo
116	BPBAT Tatelu	Marcello Moningka

**Narasumber Yang Hadir Dalam Kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka
Reviu Standar Pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026**

No	Nama	Instansi	Tema Materi	Durasi
1	Dr. Ir. Indra R. N. Salindeho, M.App.Sc.	Prodi Budidaya Perairan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado	Perkembangan Teknologi Budidaya Ikan Air Tawar	1 Jam (45 Menit Materi & 15 Menit Diskusi)
2	Ir. Hermina Syaalom Dailly Korompis, S.P., M.Sc.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Utara	Meningkatkan Pelayanan Publik Prima Pada Instansi Pemerintah di Era Digital	1 Jam (45 Menit Materi & 15 Menit Diskusi)
3	Nikita Jusuf Salama	Area Office Service Manager BSI Manado	Strategi Service Excellent Berbasis Teknologi Informasi	1 Jam (45 Menit Materi & 15 Menit Diskusi)
4	Rinaldi Pangemanan	Supervisor Dana dan Jasa Kanwil BRI Manado	Peningkatan Kemampuan Komunikasi Publik Untuk Mewujudkan Service Excellent	1 Jam (45 Menit Materi & 15 Menit Diskusi)

IX. SUSUNAN ACARA

Berikut dibawah ini susunan acara Kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Reviu Standar Pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026 yang telah dilaksanakan.

Pukul	Kegiatan	PJ
08.00-09.00	Registrasi Peserta	Humas & Perlengkapan
09.00-09.10	Pembukaan	MC : Debby Saragih
09.10-09.20	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya	MC : Debby Saragih
09.20-09.30	Pembacaan Doa	Pembaca Doa : Oxye Mitchel
09.30-09.45	Sambutan Kepala BPBAT Tatelu (diwakilkan oleh Kasubbag Umum)	Kasubbag Umum
09.45-10.00	Coffee Break	Humas & Perlengkapan
10.00-12.00	Sesi 1 (45 menit x 2 u/ Materi & 15 menit x 2 u/ Diskusi)	Moderator : Syauqy Hidayah
	Materi 1 (Perkembangan Teknologi Budidaya Ikan Air Tawar)	Narasumber : Dr. Ir. Indra R. N. Salindeho, M.App.Sc. (Dosen Budidaya Perairan FPIK Unsrat)
	Materi 2 (Strategi Service Excellent Berbasis Teknologi Informasi)	Narasumber : Nikita Jusuf Salama (BSI Manado)
12.00-13.30	Istirahat (Makan Siang)	Humas & Perlengkapan
13.30-14.15	Sosialisasi & Reviu Standar Pelayanan BPBAT Tatelu (Penandatanganan BA Reviu Standar Pelayanan)	Narasumber : Jasmin J Watung, S.Pi (Kasubbag Umum BPBAT Tatelu) Moderator : Lodwyk Wakkary
14.15-16.15	Sesi 2 (45 menit x 2 u/ Materi & 15 menit x 2 u/ Diskusi)	Moderator : Lodwyk Wakkary
	Materi 1 (Peningkatan Kemampuan Komunikasi Publik Untuk Mewujudkan Service Excellent)	Narasumber : Rinaldi Pangemanan (BRI Manado)
	Materi 2 (Meningkatkan Pelayanan Publik Prima Pada Instansi Pemerintah di Era Digital)	Narasumber : Ir. Hermina Syaalom Dailly Korompis, S.P., M.Sc. (Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sulut)
16.15-16.30	Coffee Break	MC : Debby Saragih

Pukul	Kegiatan	PJ
16.30-17.00	Penutup & Foto Bersama (Penyelesaian Administrasi)	Humas & Perlengkapan, Acara, Bendahara

X. HASIL PELAKSANAAN

Berikut dibawah ini uraian singkat hasil pelaksanaan Kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Reviu Standar Pelayanan BPBAT Tatelu Tahun 2026.

1. Kegiatan dibuka oleh Master of Ceremony (MC) yaitu Debby Saragih tepat pada pukul 09.00 WITA dengan memberikan ucapan penghormatan, apresiasi, dan selamat datang kepada seluruh peserta yang hadir.
2. Kegiatan dilanjutkan dengan menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya.
3. Kegiatan dilanjutkan dengan pembacaan doa yang dipimpin oleh Oxye Mitchel.
4. Kegiatan dilanjutkan dengan mendengar sambutan dari Kepala BPBAT Tatelu yang diwakilkan oleh Kepala Subbagian Umum BPBAT Tatelu yaitu Jasmin Jovial Watung, S.Pi.
5. Kegiatan dilanjutkan dengan coffee break selama 15 menit.
6. Kegiatan selanjutnya adalah pemberian materi sesi pertama yang dimoderatori oleh Syauqy Hidayah, S.Pi., M.Si. Pemberian materi pertama selama 45 menit dan 15 menit diskusi oleh Dr. Ir. Indra R. N. Salindeho, M.App.Sc. (Dosen Budidaya Perairan FPIK Unsrat) yang memberikan materi tentang Perkembangan Teknologi Budidaya Ikan Air Tawar dan materi kedua selama 45 menit dan 15 menit diskusi oleh Nikita Jusuf Salama (BSI Manado) yang memberikan materi tentang Strategi Service Excellent Berbasis Teknologi Informasi.
7. Terdapat beberapa pertanyaan pada sesi diskusi, diantaranya:
 - √ Pembudidaya Muhammad dari Bitung: Untuk materi I, apakah akan ada pengembangan secara khusus terkait alat pendeteksi penyakit pada ikan di balai? Untuk materi II, apakah akan ada kemungkinan kerjasama antara pihak BSI dengan Pembudidaya dalam hal penanaman modal untuk pendanaan kegiatan budidaya?
 - √ Dari Pembudidaya : Untuk materi I, ada komposisi nabati yang bisa diganti dari karbo menjadi protein. Dengan minimnya penghasilan pembudidaya,

alternatif ini dapat menjadi solusi untuk membantu. Untuk materi II, apakah ada kesempatan untuk kami mendapatkan bantuan?

8. Selanjutnya narasumber menjawab pertanyaan dari peserta sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.
9. Kegiatan dilanjutkan dengan istirahat dan makan siang.
10. Pada pukul 13.30 WITA, kegiatan dilanjutkan dengan mendengarkan sosialisasi dan reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu untuk tahun 2026 yang disampaikan oleh Kepala Subbagian Umum BPBAT Tatelu yaitu Jasmin Jovial Watung, S.Pi dan dilanjutkan dengan diskusi tanya jawab serta penandatanganan berita acara reviu standar pelayanan BPBAT Tatelu.
11. Terdapat beberapa pertanyaan pada sesi diskusi, diantaranya :
 - ✓ Kepala Desa Tatelu Jaga IV: Terkait penggunaan alat berat, perhitungan penyewaannya seperti apa?
 - ✓ Yohana Lumanaw Pokdakan Makasulung Paniki Bawah: Bagaimana solusi terkait kurangnya stok dari pembudidaya, terkait produksi ikan lele, menyelesaikan masalah terkait kurangnya stok ikan lele terutama di Sulawesi Utara?
 - ✓ Pak Yansi, Pembudidaya Ikan Tomohon: Mengusulkan mendapatkan bantuan benih ikan mas.
 - ✓ Yanti, BPPP Bitung: Bagaimana mengoptimalkan layanan untuk cepat dan tepat sasaran, serta apakah terdapat kesempatan untuk meningkatkan kapasitas/kompetensi terutama kepada penyuluh?
 - ✓ Pembudidaya manado : Pelayanan terkait Penggunaan Alat hanya ada 3, masukan: ditambahkan penyewaan alat untuk budidaya ikan. Untuk masukan, bisa membuka penyewaan alat berupa mesin pelontar pakan otomatis.
 - ✓ Hukum Tua Desa Tatelu: Bagaimana mekanisme pengujian laboratorium? Apakah sampelnya kami bawa atau bagaimana? Apakah bisa diadakan pelatihan khusus untuk masyarakat desa tatelu?
12. Kegiatan dilanjutkan dengan adalah pemberian materi sesi kedua yang dimoderatori oleh Lodwyk Wakkary, S.Sos., M.AP. Pemberian materi pertama

selama 45 menit dan 15 menit diskusi oleh Rinaldi Pangemanan (BRI Manado) yang membawakan materi tentang Peningkatan Kemampuan Komunikasi Publik Untuk Mewujudkan Service Excellent) dan materi kedua selama 45 menit dan 15 menit diskusi oleh Ir. Hermina Syaalom Dailly Korompis, S.P., M.Sc. (Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sulut) yang membawakan materi tentang Meningkatkan Pelayanan Publik Prima Pada Instansi Pemerintah di Era Digital.

13. Terdapat beberapa pertanyaan pada sesi diskusi, diantaranya:

- √ Pembudidaya Minut : Bagaimana cara menangani konsumen yang sedang emosi atau hilang kontrol diri?
- √ Pembudidaya Minut : Bagaimana proses pengurusan NIB untuk pembudidayaan ikan skala kecil ?
- √ Penyuluh Tomohon : Apakah tersedia kontak person yang dapat dihubungi apabila ingin mengurus NIB usaha budidaya ikan ? dan apa saja yang harus disiapkan berkas pendaftarannya?
- √ Pembudidaya Manado : bagaimana mendaftarkan NIB untuk usaha perorangan ?

14. Kegiatan dilanjutkan dengan coffe break dan foto bersama, serta penutupan oleh MC dan penyelesaian administrasi di bagian pembayaran (Bendahara).

XI. KENDALA DAN SOLUSI

Kendala yang dialami adalah:

1. Kurang aktifnya calon peserta kegiatan dalam melakukan registrasi atau konfirmasi sebelum acara dimulai sehingga proses penyelesaian administrasi memerlukan waktu lebih lama dikarenakan proses persiapan dokumen keuangan yang mendadak.
2. Beberapa peserta kegiatan tidak hadir sesuai dengan waktu yang ditentukan, hal ini menyebabkan acara berjalan kurang kondusif diakibatkan peserta susulan yang masuk ke ruang acara ketika acara sedang berlangsung.
3. Kurang siapnya sound sistem di ruang acara sehingga mengalami hambatan ketika menyanyikan lagu Indonesia Raya.

4. Terdapat narasumber kegiatan yang tidak hadir tepat pada waktu yang diminta, sehingga menyebabkan adanya penyesuaian jadwal acara.
5. Peserta kegiatan yang hadir tidak sesuai dengan jumlah yang diundang, sehingga terdapat kekosongan kursi peserta.

Solusi yang dilakukan adalah:

1. Melakukan optimalisasi waktu yang tersedia guna menyiapkan dokumen pembayaran (keuangan) dengan melibatkan bantuan dari panitia yang lain.
2. Melakukan sistem bergilir untuk peserta susulan dapat masuk ke ruang acara guna meminimalisir kegaduhan yang ditimbulkan.
3. Melakukan koordinasi dengan engineering hotel yang bertanggung jawab pada ruang acara.
4. Melakukan koordinasi internal untuk menyesuaikan susunan acara.
5. Melakukan koordinasi dengan instansi yang diundang terkait konfirmasi peserta yang hadir dalam acara.

XII. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Forum Konsultasi Publik Dalam Rangka Reviu Standar Pelayanan BPBAT Tatelu Untuk Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban instansi pemerintah atas pelaksanaan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Seluruh rangkaian kegiatan telah dilaksanakan dengan baik dan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat serta para pemangku kepentingan terkait.

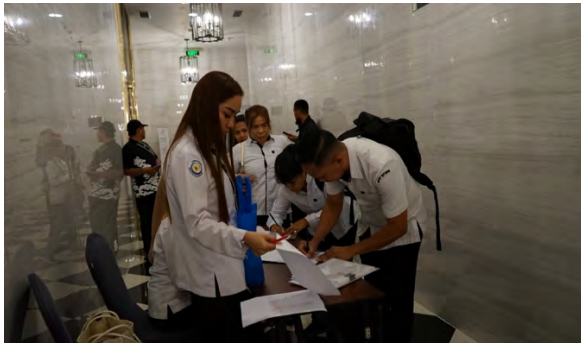
Melalui Forum Konsultasi Publik ini, BPBAT Tatelu telah memperoleh berbagai masukan, saran, dan rekomendasi konstruktif dari masyarakat yang akan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam penyempurnaan kebijakan, standar pelayanan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan. Hasil forum ini diharapkan dapat ditindaklanjuti secara optimal sebagai bagian dari komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Akhir kata, BPBAT Tatelu menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam pelaksanaan Forum

Konsultasi Publik ini. Semoga kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan serta memperkuat sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN

















**DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI UTARA**

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Web: dpmptspd.sulutprov.go.id

Email: dpmptsp@sulutprov.go.id

FB: [dpmptspd provinsi Sulawesi
Utara](https://www.facebook.com/dpmptspdprovinsisulawesiutara)





PP 28 TAHUN 2025

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Daerah Prov. Sulut
Ir. Hermina Syaloom Dailly Korompis, SP, M. Sc

Menuju Indonesia 2045: Daya Saing dan Reformasi Regulasi

Visi Ekonomi Indonesia 2045 “menjadi negara ekonomi terbesar ke-5 di dunia dengan pendapatan tinggi, inklusif, dan berkelanjutan”



Tantangan

- Daya saing masih rendah
- Regulasi tumpang tindih
- Birokrasi lambat
- Kepastian hukum belum kuat



Solusi: UU Cipta Kerja

- Reformasi struktural dorong investasi & lapangan kerja
- Diturunkan menjadi:
- 49 Peraturan Pemerintah
- 4 Peraturan Presiden
- Termasuk:
PP Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021)





VISI 2025-2029

**MENUJU SULAWESI UTARA
MAJU, SEJAHTERA, DAN
BERKELANJUTAN**

*(Towards Advanced, Prosperous,
and Sustainable North Sulawesi)*



8 MISI SULAWESI UTARA



Misi 1



Mencegah dan memberantas KKN serta Narkoba

Misi 2



Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Misi 3



Membangun Perekonomian Daerah

Misi 4



Memperkuat Daya Saing Daerah dan International

Misi 5



Meningkatkan Ketahanan Pangan, Energi, dan Air Yang Merata dan Berkelanjutan

Misi 6



Memperbaiki Tata Kehidupan Masyarakat Yang Tertib, Aman, Nyaman Dengan Melestarikan Nilai-Nilai Budaya Yang Berkearifan Lokal

Misi 7



Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik

Misi 8



Meningkatkan Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah Yang Akuntabel dan Transparan

Gambaran Umum Daerah



Jumlah Penduduk
2.721,44
Juta Jiwa



Luas Wilayah
15.069
KM²



15
Kab/Kota



171
Kecamatan



1839
Desa/Kel



Sumber: Kepmendagri 050-145 Tahun 2022 tentang Pemberian dan Pemutakhiran Kode, Data Wilayah Administrasi Pemerintahan dan Pulau Tahun 2021 & Data Jml Penduduk melalui BPS Provinsi Sulawesi Utara .

BERBATASAN DENGAN LAUT SULAWESI, NEGARA FILIPINA DAN SAMUDERA PASIFIK DISEBELAH UTARA; LAUT MALUKU DI SEBELAH TIMUR; SERTA BATAS SEBELAH SELATAN DAN BARAT MASING-MASING ADALAH TELUK TOMINI DAN PROVINSI GORONTALO

DARI SISI GEOGRAFIS / GEOSTRATEGIC, SULUT BERADA DI BIBIR SAMUDRA PASIFIK SEHINGGA SANGAT POTENSIAL MENJADI PUSAT PERDAGANGAN DAN MENJADIKAN SULUT SEBAGAI SUPER-HUB DAN PINTU GERBANG DI KAWASAN ASIA TIMUR DAN PASIFIK;

SEBAGAI PROVINSI KEPULAUAN YANG TERDIRI DARI 353 PULAU, DENGAN 57 PULAU BERPENGHUNI DAN 296 PULAU TIDAK BERPENGHUNI;

EKONOMI MASYARAKAT YANG BERTUMPU PADA SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN, PERTANIAN, PERKEBUNAN, PARIWISATA, DAN PERTAMBANGAN;

WILAYAH RAWAN BENCANA;

MEMILIKI KERAGAMAN SUKU DAN BUDAYA DENGAN 5 KELOMPOK ETNIS UTAMA YAKNI: SUKU MINAHASA, SUKU SANGIHE, SUKU TALAUD, SUKU BOLAANG, DAN SUKU MONGONDOW.

MEMPUNYAI MASYARAKAT TOLERAN, RAMAH (SMILE PEOPLE) TETAP MEMBANGUN KEBERSAMAAN DAN MENJAGA KERUKUNAN, DENGAN BEBERAPA SEMBOYAN KHAS "SI TOU TIMOU TUMOU TOU" (MANUSIA HIDUP UNTUK MEMANUSIAKAN ORANG LAIN), "MAPALUS" (GOTONG-ROYONG) DAN "TORANG SAMUA BASUDARA" (KITA SEMUA BERSAUDARA); "TORANG SAMUA Ciptaan TUHAN".

Roadmap Perkembangan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko



Arah Kebijakan Revisi PP 5

01

Kepastian Penerbitan Perizinan Berusaha:

- Penerbitan harus sesuai Service Level Agreement/SLA;
- pengaturan jangka waktu perbaikan oleh pelaku usaha;
- pemeriksaan/penilaian/verifikasi terhadap:
 - a) kelengkapan dokumen, oleh sistem;
 - b) kebenaran dokumen; dan
 - c) teknis/substansi

02

Simplifikasi penerbitan perizinan berusaha:

Penyederhanaan dan penyempurnaan proses bisnis penerbitan PB dan PB UMKU

03

Simplifikasi penerbitan perizinan berusaha:

Penyederhanaan dan penyempurnaan proses bisnis penerbitan PB dan PB UMKU

Pengaturan Dalam PP 28/2025

01

Terdiri dari 14 Bab:

- Penambahan 2 Bab Baru (Persyaratan Dasar dan PBUMKU)
- Reformasi Persyaratan Dasar
- Penyederhanaan Bab NSPK dan penyesuaian nama sektor sesuai UUCK
- Perbaikan dan Pelengkapan Norma

02

Perbaikan Lampiran I s.d. IV:

- Memberikan kejelasan
- Perbaikan substansi Lampiran I dan II
- Pendetailan persyaratan dan kewajiban PB dan PB UMKU

Perbandingan PP 5 dan Perubahan di PP 28

PP 5 TAHUN 2021

- Belum ada proses bisnis dan Service Level Agreement (SLA) untuk Persyaratan Dasar
- Salah penempatan Andalalin sebagai PB UMKU
- Kewenangan penerbit persyaratan dasar mengacu kepada kewenangan penerbit perizinan berusaha sehingga bertabrakan dengan regulasi PD dan menimbulkan kebingungan pemroses perizinan
- Persetujuan Lingkungan mengacu pada tingkat risiko PB (R → SPPL, MR/MT → UKL-UPL, T → AMDAL)
- Penerbitan KKPR self-declare untuk Pelaku Usaha UMKM tidak dibatasi berdasarkan jenis kegiatan usaha
- Belum ada kejelasan proses bisnis tahapan kegiatan berusaha, yang mengaitkan Persyaratan Dasar, PB dan PB UMKU
- Belum ada kejelasan mengenai tahap verifikasi persyaratan untuk kegiatan usaha tingkat risiko MR
- Belum mengakomodir ketentuan mengenai bidang usaha yang dimiliki oleh Yayasan

PP 28 TAHUN 2025

- Sudah ada proses bisnis dan Service Level Agreement (SLA) untuk tiap-tiap tahapan pemrosesan di Persyaratan Dasar
- Pemetaan dan penyederhanaan PB UMKU
- Penempatan ulang kewenangan Persyaratan Dasar sesuai dengan lokasi kegiatan usaha
- Persetujuan Lingkungan tidak mengacu pada tingkat risiko PB, disesuaikan dengan risiko lingkungan yang mungkin timbul berdasarkan kriteria dari Kementerian Lingkungan Hidup
- Penerbitan KKPR self-declare untuk Pelaku Usaha dibatasi hanya kepada skala mikro dengan tingkat risiko Rendah
- Sudah ada kejelasan proses bisnis tahapan kegiatan berusaha, yang mengaitkan Persyaratan Dasar, PB dan PB UMKU
- Sudah ada kejelasan mengenai tahap verifikasi persyaratan untuk kegiatan usaha tingkat risiko MR
- Sudah mengakomodir ketentuan mengenai bidang usaha yang dimiliki oleh Yayasan



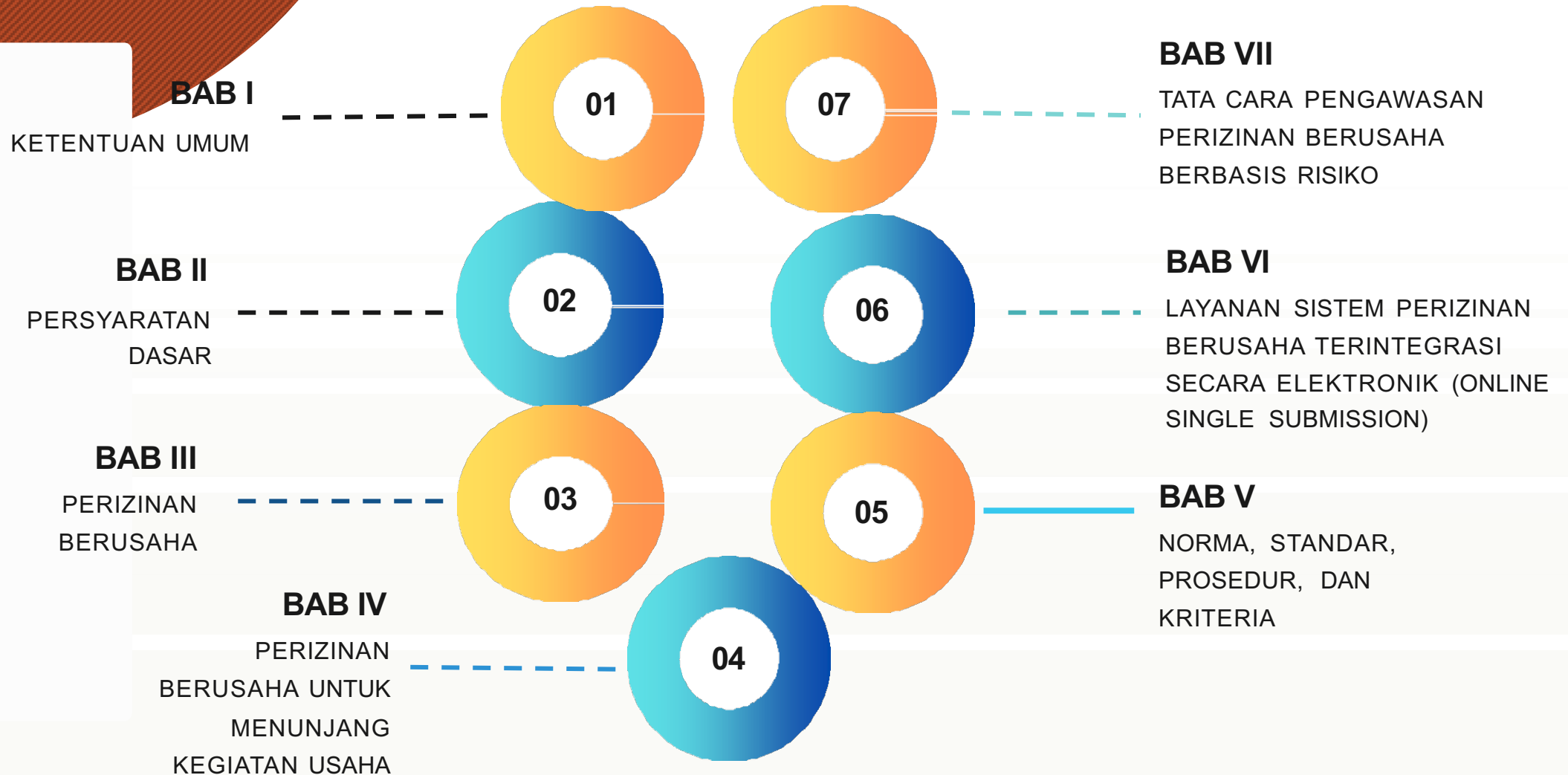
SUBSTANSI BATANG TUBUH

REVISI PP 5/2021

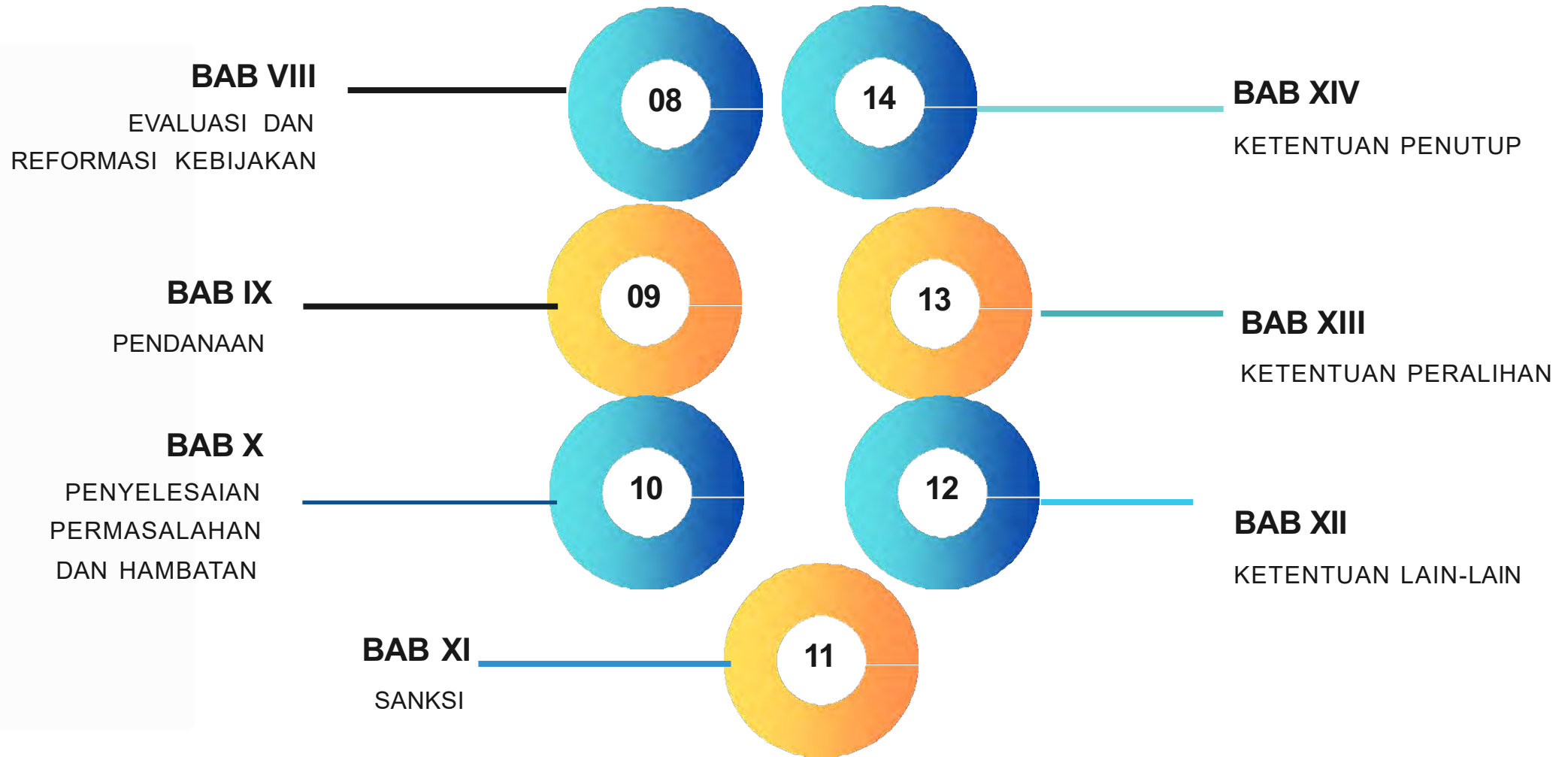




STRUKTUR BAB PP 28



STRUKTUR BAB PP 28



KETENTUAN UMUM

- Menambah penjelasan bahwa Persyaratan Dasar, PB dan PB UMKU diperlukan untuk tiap-tiap lokasi kegiatan usaha
- Menegaskan bahwa penerbitan Persyaratan Dasar dilaksanakan sesuai dengan lokasi kegiatan usaha berdasarkan kewenangan K/L/D, untuk menghindari kerancuan dengan kewenangan PBBRnya
- Mengembalikan penamaan sektor kegiatan berusaha sebagaimana UU Cipta Kerja (15 Sektor Perizinan Berusaha), dan menambah sektor “Lain-lain” untuk menampung kegiatan berusaha di luar sektor tersebut
- Memperbaiki ketentuan rujukan lampiran sesuai dengan perbaikan lampiran I s.d IV
- Menegaskan Proses Bisnis tahapan kegiatan berusaha, yang mengaitkan Persyaratan Dasar, PB dan PB UMKU



KKPR DARAT (1)

PERSYARATAN DASAR

01 Konsep KKPR

KKPR untuk lokasi usaha di darat meliputi:

- a. Konfirmasi KKPR; atau
- b. Persetujuan KKPR

02 Keterkaitan PKKPR dengan RDTR

Penerbitan PKKPR > RDTR belum terintegrasi

Penerbitan PKKPR dilakukan melalui kajian berdasarkan RTR:

- a. berada di dalam delineasi RDTR yang belum terintegrasi dengan sistem OSS; atau
- b. seluruh lokasi usahanya berada di dalam delineasi RDTR yang belum terintegrasi dengan sistem OSS



03 Pengaturan KKPR Usaha Mikro dan Risiko Usaha Rendah

Pelaku Usaha merupakan usaha mikro dan Risiko usaha rendah, KKPR atas lokasi usaha diterbitkan melalui Sistem OSS berupa pernyataan mandiri dari Pelaku Usaha

KKPR DARAT (2)

PERSYARATAN DASAR

04 Pengaturan KKPR untuk kondisi tertentu

- lokasi dan/atau kegiatan usaha terletak di lokasi KEK atau kawasan industri yang poligon koordinat lokasinya telah terdaftar dalam Sistem OSS dan terdapat bukti bahwa pelaku usaha dapat melakukan kegiatan usaha di KEK/kawasan industri
- lokasi dan/atau kegiatan usaha berasal dari otorita atau badan
- penyelenggara pengembangan suatu kawasan yang poligon koordinat lokasinya telah terdaftar dalam Sistem OSS dan terdapat bukti bahwa pelaku usaha dapat melakukan kegiatan usaha di kawasan tersebut
- lokasi dan/atau kegiatan usaha berada pada tanah yang sudah
- dikuasai oleh Pelaku Usaha lain yang telah mendapatkan KKPR
- dan dialihkan kepada Pelaku Usaha yang baru dengan KBLI dan jenis kegiatan usaha yang sama, serta luasan yang sama



- lokasi dan/atau kegiatan usaha berada pada tanah yang sudah dikuasai seluruhnya oleh Pelaku Usaha lain yang telah mendapatkan KKPR dan disewakan atau pinjam pakai kepada Pelaku Usaha dengan KBLI dan jenis kegiatan usaha yang sama, serta luasan yang sama
- lokasi usaha dan/atau kegiatan terkait minyak dan gas bumi
- yang sudah ditetapkan oleh pemerintah; dan/atau
- lokasi dan kegiatan usaha diperlukan untuk perluasan usaha yang sudah berjalan dan terintegrasi, dengan luasan
- yang lebih kecil dari luasan eksisting, letak tanahnya berbatasan dengan lokasi usaha eksisting, dan pada pola ruang yang sama
- **Penerbitan KKPR untuk kondisi tertentu dilakukan tanpa penilaian**



KKPR PULAU-PULAU KECIL

PERSYARATAN DASAR

01 Konsep KKPR Pulau-Pulau Kecil

- RDTR yang telah terintegrasi > Konfirmasi KKPR
- RTR selain RDTR telah tersedia dan telah memuat pengaturan zonasi terkait pemanfaatan ruang di pulau-pulau kecil dengan luas di bawah 100 km² > Persetujuan KKPR



02 Kondisi tertentu

Apabila:

- belum tersedia RDTR
- telah tersedia RDTR namun belum terintegrasi dengan Sistem OSS
- RTR belum memuat pengaturan zonasi terkait pemanfaatan ruang di pulau-pulau kecil dengan luas di bawah 100 km²
- tidak termasuk dalam kondisi tertentu

wajib terlebih dahulu memperoleh rekomendasi pemanfaatan ruang di pulau-pulau kecil dengan luas di bawah 100 km² dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kelautan dan perikanan



KKPR LAUT

PERSYARATAN DASAR

01 Konsep KKPR Laut (KKPRL)

KKPRL dilakukan melalui persetujuan KKPRL. Persetujuan KKPRL dilakukan untuk kegiatan secara menetap di sebagian ruang laut dengan kriteria secara terus menerus dan paling singkat 30 hari kalender.



02 Persetujuan KKPRL untuk kawasan KSA dan/atau KPA

- Penerbitan persetujuan KKPRL wajib terlebih dahulu memperoleh rekomendasi pemanfaatan kawasan suaka alam atau kawasan pelestarian alam
- rekomendasi pemanfaatan kawasan suaka alam atau kawasan pelestarian alam diberikan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kehutanan

PERSETUJUAN KAWASAN HUTAN

PERSYARATAN DASAR

Konsep Persetujuan Kawasan Hutan

Kegiatan usaha yang berlokasi di kawasan hutan dilakukan melalui persetujuan:

- penggunaan kawasan hutan
- komitmen pemanfaatan hutan
- prinsip pemanfaatan jasa lingkungan di kawasan suaka alam, kawasan pelestarian alam, dan taman buru
- pelepasan kawasan hutan.



PERSETUJUAN LINGKUNGAN

PERSYARATAN DASAR

01 Konsep Persetujuan Lingkungan

PL diberikan berdasarkan pemenuhan dokumen lingkungan hidup berupa:

- Amdal;
- UKL-UPL; atau
- SPPL



02 Persetujuan Teknis

Persetujuan teknis terdiri atas:

- pemenuhan baku mutu air limbah;
- pemenuhan baku mutu emisi;
- pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun; dan/atau
- analisis mengenai dampak lalu lintas.



PBG-SLF

PERSYARATAN DASAR

01 Konsep PBG-SLF

PBG dan SLF dipersyaratkan bagi Pelaku Usaha yang memerlukan pembangunan Bangunan Gedung sebagai fasilitas tempat usaha

02 Pengaturan Ketentuan PBG-SLF dalam Ketentuan Peralihan

- Pelaku Usaha yang memiliki Bangunan Gedung yang telah berdiri namun belum memiliki izin mendirikan bangunan/PBG, harus memperoleh SLF pada saat mengajukan atau memperpanjang permohonan PB dan/atau PB UMKU melalui Sistem OSS
- Pelaku Usaha yang memiliki Bangunan Gedung yang telah berdiri dan telah memiliki izin mendirikan bangunan/PBG, harus memperoleh SLF pada saat mengajukan atau memperpanjang permohonan PB dan/atau PB UMKU melalui Sistem OSS



PERIZINAN BERUSAHA

- Menyempurnakan penuangan metode analisis risiko PB, tanpa mengubah substansi yang telah diimplementasi
- Menegaskan bahwa Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) merupakan acuan pengaturan ruang lingkup usaha dalam analisis risiko perizinan berusaha
- Menyinkronkan pengaturan tentang penilaian Tingkat Risiko dengan Lampiran III
- Menghilangkan keterkaitan tingkat risiko PB dengan risiko Lingkungannya, sesuai dengan penegasan di pasal ketentuan umum
- Menegaskan bahwa untuk tingkat risiko Menengah Rendah, pemenuhan standar diperiksa saat pengawasan
- Penegasan bahwa jangka waktu penerbitan dimulai pada saat dokumen lengkap dan benar



PERIZINAN BERUSAHA UMKU



- Dasar acuan umum
- Penegasan bahwa PB UMKU hanya diberikan pada saat pelaksanaan tahap operasional dan/atau komersial kegiatan usaha.
- Memperjelas alur penerbitan PB UMKU melewati OSS melalui Lembaga penerbit PB UMKU sesuai kewenangan masing-masing
- Tidak termasuk perizinan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan ekspor dan impor
- Kriteria PB UMKU:
 - a) Peredaran Produk
 - b) Kelayakan Operasi
 - c) Standardisasi produk/jasa; dan/atau
 - d) Kelancaran kegiatan usaha



NSPK UMUM



- Mempertegas bahwa Pemerintah Daerah mendapatkan pendelegasian bukan untuk membuat NSPK dan kebolehan membuat peraturan daerah hanya sebagai peraturan pelaksana
- Penegasan bahwa penerbit PB dan PB UMKU harus melakukan pemeriksaan persyaratan sesuai dengan SLA dan memberikan PB dan PB UMKU sesuai dengan masa berlaku
- Penegasan bahwa pelaku usaha harus mematuhi persyaratan dan/atau kewajiban PB dan PB UMKU sesuai yang tercantum di Lampiran I dan II



NSPK SEKTOR

NSPK di masing-masing sektor sesuai dengan kesepakatan rapat Eselon I yang terdiri dari 6 Poin - (1) **Cakupan Sektor**, (2) **PB** pada masing-masing subsector, (3) **PB UMKU** pada masing-masing subsector, (4) **Pengaturan secara umum di sektor** tertentu, (5) **Perpanjangan dan perubahan PB**, dan (6) **Pengaturan *single purpose*** untuk sektor/subsector/KBLI tertentu).



Poin Revisi PP 5/2021

No.	BAB	STATUS
1	BAB I - KETENTUAN UMUM	Sudah selesai
2	BAB II – PERSYARATAN DASAR	Sudah selesai
3	BAB III – PB	Sudah selesai
4	BAB IV - PBUMKU	Sudah selesai
5	BAB V - NSPK	Sudah selesai
6	BAB VI – LAYANAN SISTEM OSS	Sudah selesai
7	BAB VII – TATACARA PENGAWASAN	Sudah selesai
8	BAB VIII – EVALUASI DAN REFORMASI	Sudah selesai
9	BAB IX – PENDANAAN	Sudah selesai
10	BAB X – PERMASALAHAN DAN HAMBATAN	Sudah selesai
11	BAB XI – SANKSI	Sudah selesai
12	BAB XII – KETENTUAN LAIN-LAIN	Sudah selesai
13	BAB XIII – KETENTUAN PERALIHAN	Sudah selesai
14	BAB XIV – KETENTUAN PENUTUP	Sudah selesai

KETENTUAN PERALIHAN

- Menambah ketentuan bahwa Persyaratan Dasar yang memiliki nomenklatur berbeda sebelum terbitnya Peraturan Pemerintah ini harus dibaca dan dimaknai sesuai dengan nomenklatur yang diatur dalam Peraturan Pemerintah ini
- Menambah ketentuan bahwa PD, PB, dan PB UMKU yang telah di proses melalui sistem OSS sebelum terbitnya Revisi PP 5 ini tetap diproses dengan menggunakan PP 5 tahun 2021 existing
- Menambah pengaturan terkait Lembaga Bappebti
- Mempertegas bahwa ketentuan Batasan ukuran kapal penangkap ikan, Pelabuhan muat, Pelabuhan pangkalan, dan Pelabuhan negara tujuan untuk pengangkutan ikan hidup, serta Batasan ukuran kapal pengangkut ikan yang sebelumnya diatur di PP 5 existing masih tetap berlaku sampai dengan diterbitkannya PermenKP.
- Memperjelas siapa yang wajib memiliki PBG dan SLF:
 - Pelaku Usaha yang memiliki Bangunan Gedung yang telah berdiri namun belum memiliki izin mendirikan bangunan/PBG, harus memperoleh SLF dan tidak perlu memperoleh PBG pada saat mengajukan atau memperpanjang permohonan PB dan/atau PB UMKU
 - Pelaku Usaha yang memiliki Bangunan Gedung yang telah berdiri dan telah memiliki izin mendirikan bangunan/PBG, harus memperoleh SLF pada saat mengajukan atau memperpanjang permohonan PB dan/atau PB UMKU
 - Pelaku Usaha yang memiliki Bangunan Gedung dan telah memiliki SLF, tidak perlu memperoleh izin mendirikan bangunan/PBG pada saat mengajukan atau memperpanjang permohonan PB dan/atau PB UMKU akan melakukan perpanjangan SLF



KETENTUAN LAIN-LAIN

- Menghapus ketentuan terkait indentifikasi kegiatan ekonomi kreatif (subsektor Ekraf yang tertinggal) yang sudah diakomodir menjadi bagian dari NSPK dan lampiran Sektor Pariwisata
- Menambah frasa “dengan tetap memperhatikan tujuan meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha” pada ketentuan pasal diskresi
- Menambah ketentuan kewajiban pelaksanaan pengawasan meskipun subsistem pengawasan OSS belum tersedia
- Menghapus ketentuan terkait neraca komoditas



KETENTUAN PENUTUP

- peraturan pelaksanaan dari Peraturan Pemerintah ini wajib ditetapkan paling lama 4 (empat) bulan sejak Peraturan Pemerintah ini diundangkan; dan
- Sistem OSS wajib disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah ini paling lama 4 (empat) bulan sejak Peraturan Pemerintah ini diundangkan.



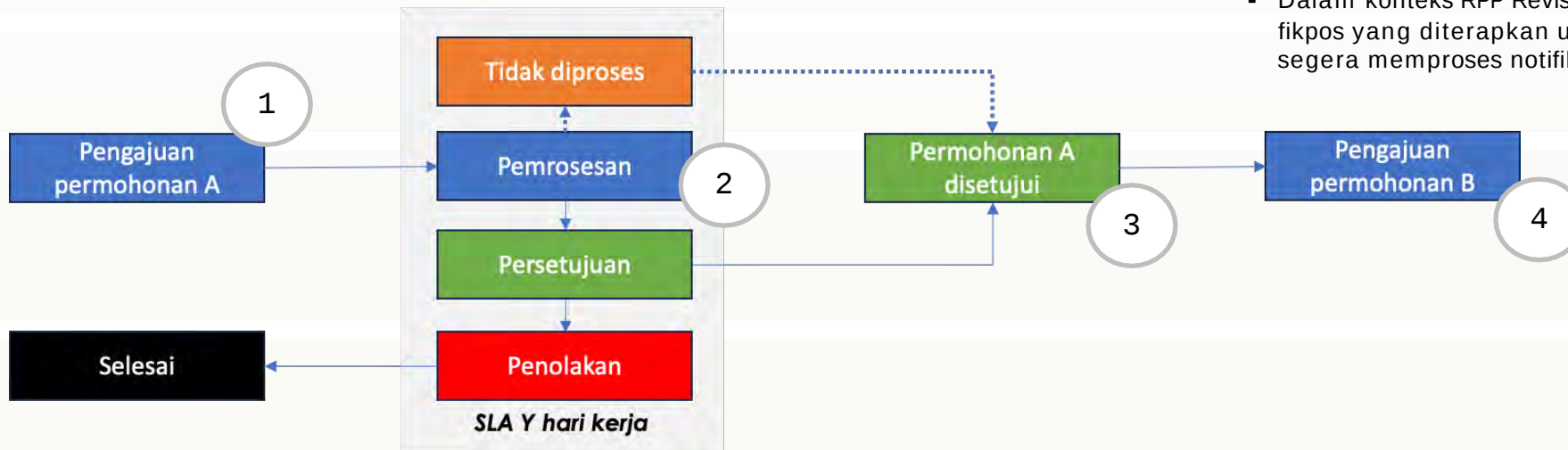
KONSEP FIKTIF POSITIF DALAM KETENTUAN PERSYARATAN DASAR



Konsep Umum Fiktif Positif Berdasarkan PP 28



ATAU



Syarat Penerapan Fikpos

- Terdapat proses (fase proses)
- Terdapat SLA yang pasti

Kondisi Terapan Fikpos

- Jika ketentuan dalam PUU memungkinkan diterapkan fikpos
- Fikpos diterapkan berdasarkan SLA

Catatan

- Perlu ditelaah lebih lanjut (secara hukum), apakah fikpos mengharuskan terbit produk dengan format / bentuk tertentu yang berbeda dengan bentuk persetujuan (bukan fikpos)
- Perlu ditelaah lebih lanjut apakah DS dalam produk fikpos sama dengan DS dalam produk bukan fikpos
- Dalam konteks RPP Revisi PP5/2021 terdapat konsep serupa fikpos yang diterapkan untuk Pelaku Usaha yang tidak segera memproses notifikasi sistem OSS



Persyaratan Dasar – Ruang

JENIS PENGATURAN	JENIS PRODUK	MEKANISME PENERBITAN	SLA KONDISI NORMAL TANPA PERBAIKAN	SLA KONDISI DENGAN PERBAIKAN (MAX)
KKPR DARAT				
Konfirmasi KKPR	Konfirmasi KKPR	Otomatis	-	
Persetujuan KKPR	Persetujuan KKPR	Persetujuan (sesuai lokasi)	25 hari kerja	40 hari kerja
Persetujuan KKPR Kondisi Tertentu	Persetujuan KKPR	Persetujuan	5 hari kerja	
Persetujuan KKPR Dengan/Tanpa Rekom Pemanfaatan PPK di Bawah 100 km2	Persetujuan KKPR	Persetujuan (sesuai lokasi)	39 hari kerja	39 hari kerja
Persetujuan KKPR Dengan/Tanpa Rekom Pemanfaatan PPK dengan Luasan 0 s/d 2000 km2	Persetujuan KKPR	Persetujuan (sesuai lokasi)	39 hari kerja	39 hari kerja
KKPR Pernyataan Mandiri	KKPR Pernyataan Mandiri	Otomatis	-	
Tanpa KKPR*	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	

Catatan

- SLA hanya mencakup SLA yang diatur dalam RPP Revisi PP5/2021
- Asumsi SLA, adalah keseluruhan jangka waktu mulai pendaftaran hingga penerbitan



Persyaratan Dasar – Ruang

JENIS PENGATURAN	JENIS PRODUK	MEKANISME PENERBITAN	SLA KONDISI NORMAL TANPA PERBAIKAN	SLA KONDISI DENGAN PERBAIKAN (MAX)
KKPR LAUT				
Persetujuan KKPR Laut	Persetujuan KKPR Laut	Persetujuan	27 hari kerja	37 hari kerja
Persetujuan KKPR Laut Dengan Rekomendasi KSA dan KPA	Persetujuan KKPR Laut	Persetujuan	46 hari kerja	63 hari kerja
Tanpa KKPR**	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	
KKPR HUTAN				
Persetujuan Komitmen Pemanfaatan Hutan	Persetujuan Komitmen Pemanfaatan Hutan	Persetujuan	42 hari kerja	72 hari kerja
Persetujuan Prinsip Pemanfaatan Jasa Lingkungan di KSA, KPA dan TB	Persetujuan Prinsip Pemanfaatan Jasa Lingkungan di KSA, KPA dan TB	Persetujuan	17 hari kerja	53 hari kerja
Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan	Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan	Persetujuan	52 hari kerja	65 hari kerja
Persetujuan Pelepasan Kawasan Hutan	Persetujuan Pelepasan Kawasan Hutan	Persetujuan	126 hari kerja	-

Catatan

- SLA hanya mencakup SLA yang diatur dalam RPP Revisi PP5/2021
- Asumsi SLA, adalah keseluruhan jangka waktu mulai pendaftaran hingga penerbitan



Persyaratan Dasar – Lingkungan

JENIS PENGATURAN	JENIS PRODUK	MEKANISME PENERBITAN	SLA KONDISI NORMAL TANPA PERBAIKAN
PERSETUJUAN LINGKUNGAN			
Persetujuan Lingkungan Dokling SPPL	SPPL	Otomatis	-
Persetujuan Lingkungan Dokling Amdal	SKKL	Persetujuan	93 hari kerja
Persetujuan Lingkungan Dokling UKL UPL Standar Spesifik untuk Kegiatan Usaha Risiko R dan MR	PKPLH	Otomatis	-
Persetujuan Lingkungan Dokling UKL UPL Standar Spesifik untuk Kegiatan Usaha Risiko MT dan T	PKPLH	Persetujuan	8 hari kerja
Persetujuan Lingkungan Dokling UKL UPL Standar untuk Kegiatan Usaha Seluruh Risiko	PKPLH	Persetujuan	10 hari kerja
PERSETUJUAN TEKNIS			
Pertek Pemenuhan Baku Mutu Emisi Kajian Teknis	Pertek Pemenuhan Baku Mutu Emisi	Persetujuan	33 hari kerja
Pertek Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah Kajian Teknis	Pertek Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah	Persetujuan	33 hari kerja
Pertek Pengelolaan Limbah B3 Kajian Teknis	Pertek Pengelolaan Limbah B3	Persetujuan	19 hari kerja
Pertek Andalalin Kajian Teknis	Pertek Andalalin	Persetujuan	6 s/d 26 hari kerja
Pertek Pemenuhan Baku Mutu Emisi (Standar)	Pertek Pemenuhan Baku Mutu Emisi	Otomatis	-
Pertek Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah (Standar)	Pertek Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah	Otomatis	-
Pertek Pengelolaan Limbah B3 (Standar)	Pertek Pengelolaan Limbah B3	Otomatis	-
Pertek Andalalin (Standar)	Pertek Andalalin	Otomatis	-

Catatan

- SLA hanya mencakup SLA yang diatur dalam RPP Revisi PP5/2021
- Asumsi SLA, adalah keseluruhan jangka waktu mulai pendaftaran hingga penerbitan



- Persyaratan Dasar – Bangunan Gedung

JENIS PENGATURAN	JENIS PRODUK	MEKANISME PENERBITAN	JANGKA WAKTU PENERBITAN (SLA) KONDISI NORMAL TANPA PERBAIKAN
BANGUNAN GEDUNG			
Persetujuan Bangunan Gedung	PBG	Persetujuan	32 hari kerja
Sertifikat Laik Fungsi	SLF	Persetujuan	Tidak dirumuskan/diatur lebih lanjut

Catatan

- SLA hanya mencakup SLA yang diatur dalam RPP Revisi PP5/2021
- Asumsi SLA, adalah keseluruhan jangka waktu mulai pendaftaran hingga penerbitan





THANK YOU

Penguatan Excellence Service BALAI PERIKANAN BUDIDAYA AIR TAWAR TATELU

www.bankbsi.co.id
Bank Syariah Indonesia Call 14040



@banksyariahindonesia



@bankbsi_id



Bank Syariah Indonesia



Bank Syariah Indonesia



Nikita Jusuf Salama

Area Operational & Service Manager

BSI Area Manado

10 Tahun Pengalaman di bidang SERVICE

Service Journey

2010 – 2012 Customer Service BSM Abepura

2013 – 2014 Customer Service Officer BSM Jayapura

2014 – 2015 Operational Officer BSM Sentani

2016 – 2020 Area Operation & Service BSM Area
Jayapura

2020-2023 Branch Manager BSI Abepura

2023 -2024 Branch Manager BSI Jayapura

2025 s.d sekarang Area Operational & Service Manager
BSI Area Manado

Alamat kantor : BSI Area Manado
Jl Piere Tandean Ruko Mantos
No.11-12

Trainer Experience

BSI
BANK SYARIAH
INDONESIA



nikitachaid



081344074294



nikita.jusuf@bankbsi.co.id

2 Sesi

01

**SERVICE MINDSET
“SERVICE IS NOT JUST A JOB”**

02

SERVICE EXCELLENT STANDARIZATION

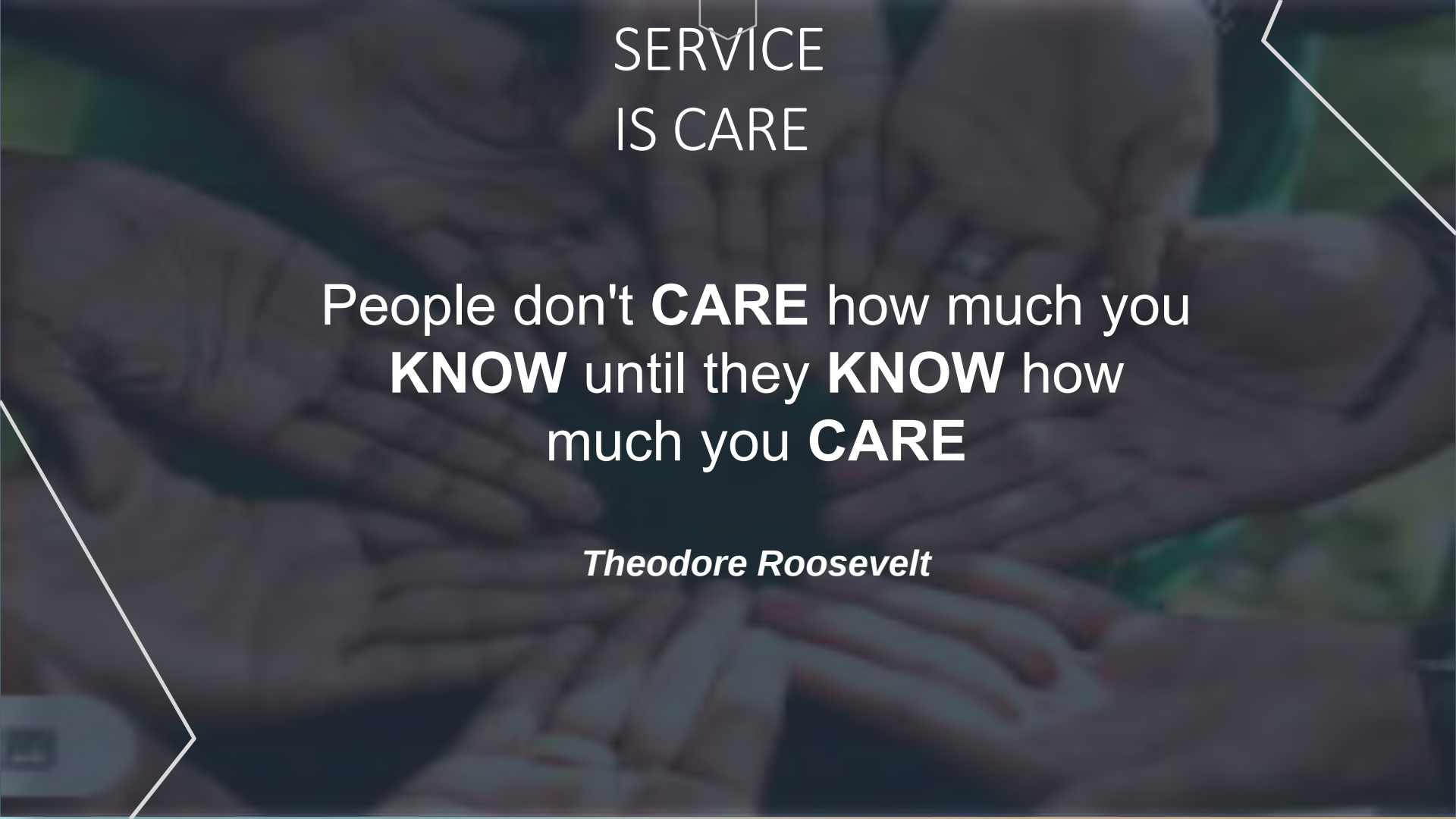


Learning

01

**SERVICE IS NOT
JUST A JOB**





SERVICE
IS CARE

People don't **CARE** how much you
KNOW until they **KNOW** how
much you **CARE**

Theodore Roosevelt

“3 M Basic Service Concept “

Membantu & Menolong

Memenuhi Kebutuhan Pengguna layanan

Melampaui harapan Pengguna layanan





Service Excellence
"Tanggung jawab Siapa?"

***Service is everyone's
responsibility!***



ANDA ADALAH WAJAH
BALAI PERIKANAN
BUDIDAYA AIR TAWAR
TATELU



Excellence Service Level

People



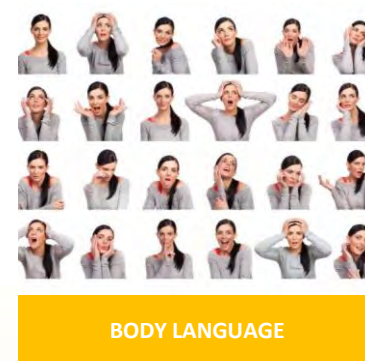
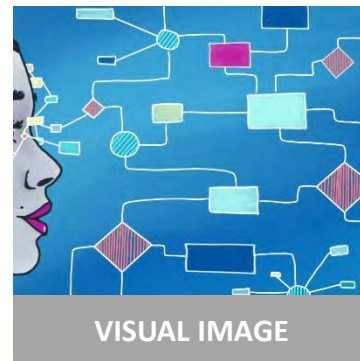
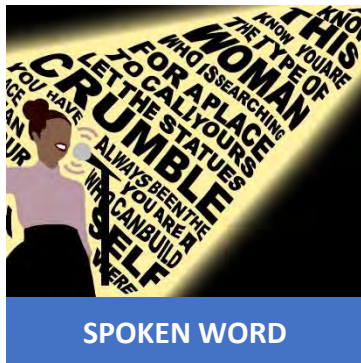
Sikap
Skill
Penampilan



Fasilitas yang memadai
Prosedur yang simpel

No	Indikator	Sikap Utama
1	Budaya 7S (Senyum, Salam, Sapa, Semangat, Sopan Santun, Solusi)	Good Gesture, Berdiri menyambut pelanggan yang datang dengan senyum yang ramah.
		Mengucapkan salam (Pagi, siang, Sore) dan mempersilakan pelanggan duduk.
		Menggunakan nama pelanggan (Hafalkan nama pelanggan yang sering datang, dan langsung kenali di kedatangan selanjutnya)
		Fokus pada pemberian solusi terbaik
2	Bahasa	Menggunakan bahasa Indonesia yang profesional atau bahasa daerah setempat (Personalized)
		Menggunakan bahasa yang umum dan mudah dimengerti (Hindari istilah teknis internal perusahaan yang tidak dimengerti pelanggan)
3	Nada suara / intonasi	Menggunakan intonasi dan nada suara yang ramah dan bersahabat.
4	Ekspresi & kesopanan	Ekspresi / raut wajah yang ramah, sopan, dan selalu bersemangat/energik. Menggunakan tangan kanan jika menerima dokumen dari pelanggan.
		Mengucapkan permohonan maaf jika pelanggan diharuskan untuk menunggu.
		Jika memerlukan pengecekan data pelanggan, harus meminta izin terlebih dahulu.
		Mengucapkan terima kasih karena pelanggan bersedia menunggu.

No	Indikator	Sikap Utama
5	Willingness To Help	Bersikap empati terhadap permasalahan pelanggan.
		Memberikan solusi yang jelas, tidak terburu-buru dan mudah dimengerti.
		Memberikan informasi SLA sesuai SOP kepada pelanggan jika permasalahan membutuhkan tindak lanjut.
6	Ketahanan terhadap tekanan	Tidak terpancing emosi.
		Mampu meredam kemarahan pelanggan.
		Tidak menyalahkan pegawai lain maupun perusahaan
		Jika dibutuhkan, pelanggan komplain dapat dilayani di ruang khusus.
	Pendengar yang baik	Mendengarkan pembicaraan pelanggan, tidak memotong pembicaraan pelanggan, jika terpaksa interupsi minta izin dan ucapkan terima kasih.
7	Kejutan untuk pelanggan	Melakukan hal Ultimate / Kejutan (setiap cabang menetapkan kejutan -kejutan yang dimungkinkan di cabangnya untuk membangun koneksi emosional dengan pelanggan
8	Doa kebaikan	Semoga semakin berkah, semoga sehat selalu, semoga selalu berlimpah rezeki, dll
9	Salam penutup	Good Gesture, Berdiri mengucapkan salam perpisahan dengan senyum yang ramah.



Kebiasaan Buruk Ketika Mendengarkan



- Menyela
- Tidak menyimak, mengabaikan apa yang disampaikan pembicara
- Terlalu cepat mengambil kesimpulan
- Menyelesaikan kalimat orang lain
- Selalu (dan sering dengan tiba-tiba) mengubah pokok pembicaraan
- Kurang memperhatikan bahasa tubuh
- Tidak merespon apa yang orang lain telah katakan
- Tidak mengajukan pertanyaan dan memberikan feedback



Permisi



Tolong



Maaf



Terimakasih dan
Terimakasih Kembali

5 Magic Word

5 Kalimat yang **wajib** diucapkan

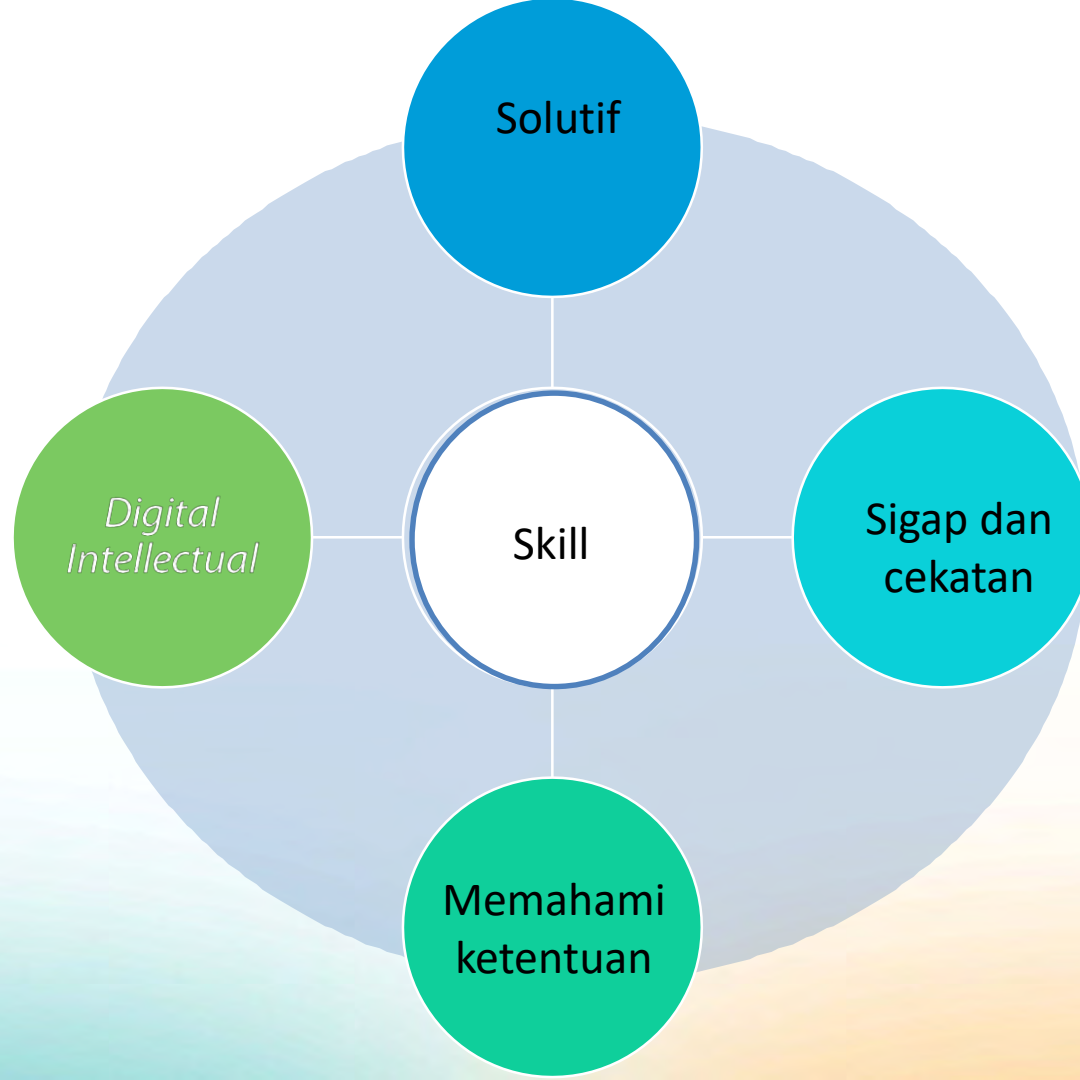
Interupsi

Apresiasi

*"Anda tidak akan memiliki kesempatan kedua,
untuk membuat sebuah kesan pertama"*

- Ongki Hajanto -

SKILL



SARANA DAN PRASARANA

Saran dan Prasarana BPBAT Tatelu



Kantor Utama



Gedung Pertemuan



Gedung Pelatihan



Laboratorium Kesehatan Ikan



Laboratorium Kualitas Air



Unit Produksi Pakan Mandiri



Keramba Jaring Apung



Sarana Pakan Alami



Hatchery

Saran dan Prasarana BPBAT Tatelu



Perpustakaan



Asrama



Rumah Dinas



Instalasi Bioflok



RAS Perbenihan



RAS Pembesaran



Kolam Pendederan



Kolam Perbenihan



Kolam Pembesaran

Sarana dan Prasarana

Lingkungan kerja selalu dalam kondisi 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan aman

Tidak terdapat barang yang tidak digunakan terkait pelayanan/pekerjaan

Alat kerja dalam keadaan siap pakai dan segera melaporkan jika terdapat kerusakan atau hilang

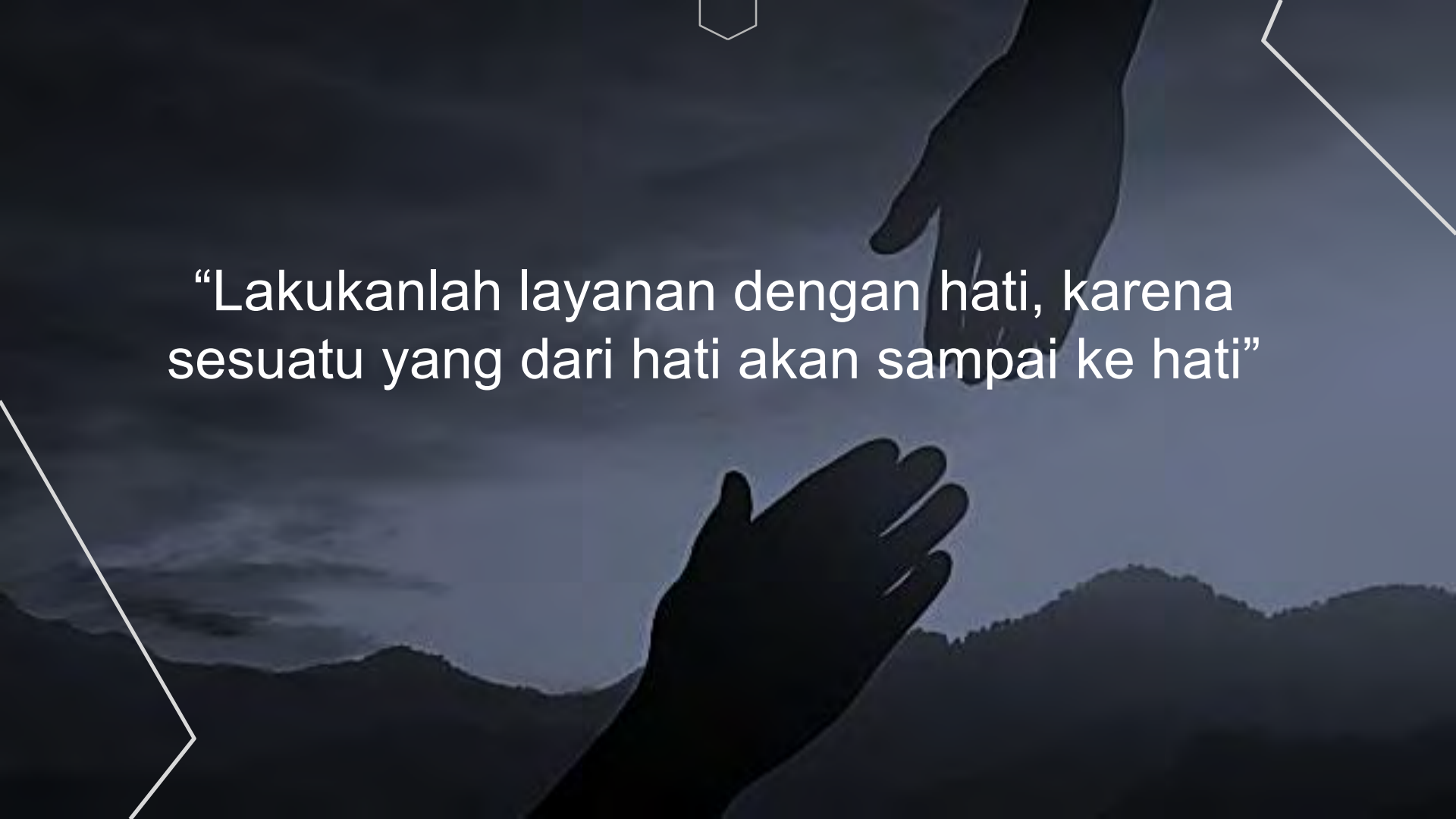
Tidak meletakkan makanan di meja kerja

Makan di tempat yang tidak terlihat oleh pelanggan

Tersedia alat tulis

Terdapat tempat leaflet dan leaflet untuk kebutuhan informasi dan edukasi

Tersedia formulir atau berkas untuk kebutuhan pelayanan

The image features a dark, moody background of a sunset or sunrise over a mountain range. Two hands are visible, one in the upper right and one in the lower left, both reaching towards the center. The hands are silhouetted against the lighter sky. The text is centered in the middle of the image.

“Lakukanlah layanan dengan hati, karena
sesuatu yang dari hati akan sampai ke hati”

Thank You
For Your Attention!

Any Questions





Peningkatan kemampuan Komunikasi Publik Untuk Mewujudkan Service Excellent

Operation, Service & E-Channel Department

BRI REGION 16 MANADO



*Apa arti
MELAYA
NI?*

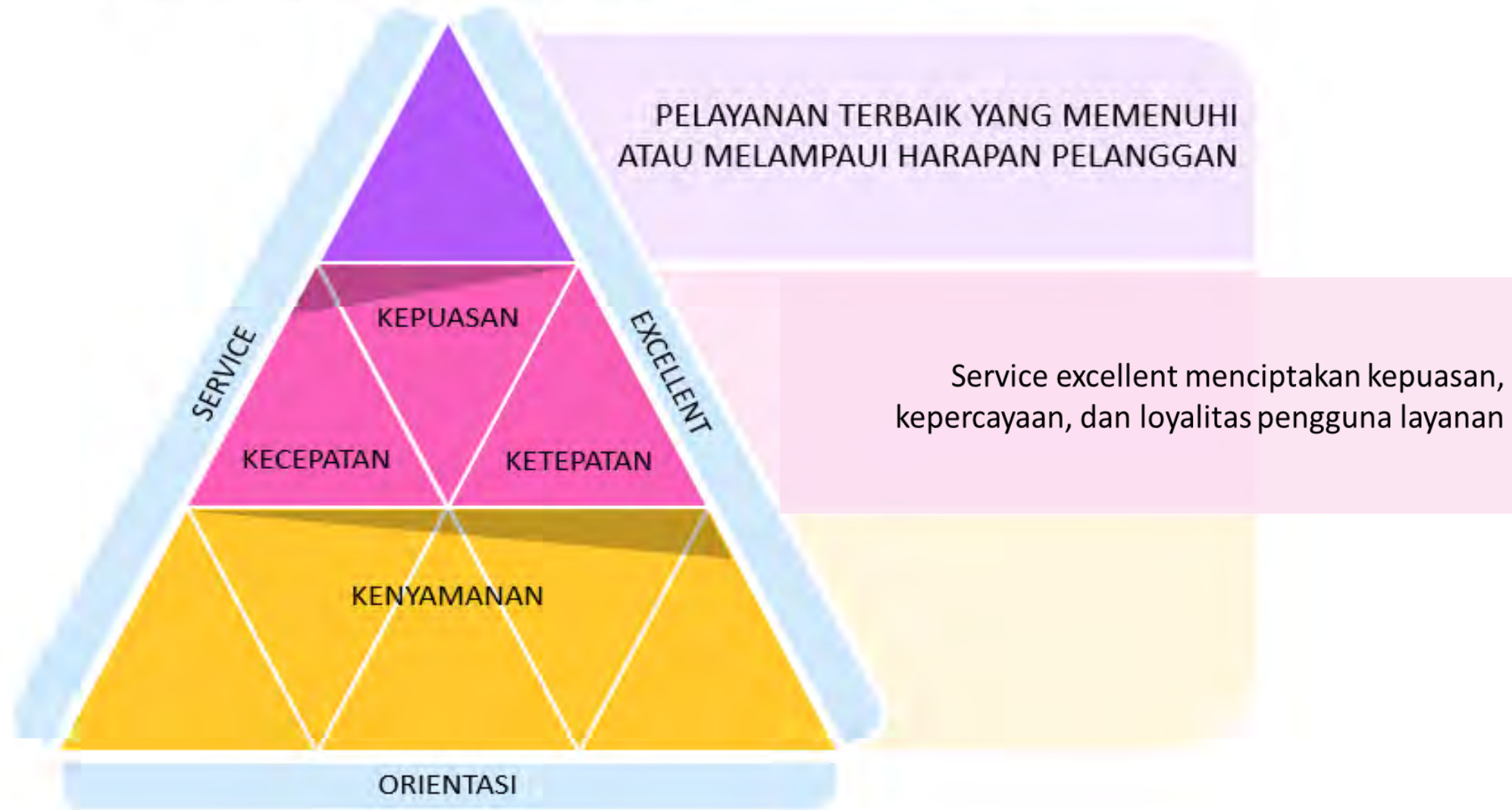
DEFINISI MELAYANI



DEFINISI PALING DISUKAI

BERMANFAAT UNTUK ORANG LAIN

Service Excellent is.....?????



Who is your Customer?



**Masyarakat adalah alasan kita bekerja.
Jika masyarakat “ PERGI ”,
maka pekerjaan juga akan “HILANG”**

PUBLIC COMMUNICATION

**Public Communication is Key to
Service Quality**

**Pelayanan yang baik tidak hanya APA
yang disampaikan, tetapi BAGAIMANA
cara menyampaikan**

1. Proses penyampaian informasi kepada masyarakat/pelanggan secara jelas, sopan, dan efektif
2. Melibatkan komunikasi verbal & nonverbal
3. Bertujuan membangun pemahaman dan hubungan positif

Peran dalam Service Excellent

1. Menunjukkan Sikap Profesional & Empati
2. Menghindari Kesalahpahaman
3. Meningkatkan Citra institusi/organisasi
4. Membantu penyelesaian keluhan dengan baik

UNSUR UTAMA KOMUNIKASI PUBLIK YANG EFEKTIF

Jelas → informasi mudah dipahami

Sopan → bahasa santun & etis

Empati → memahami kebutuhan pelanggan

Percaya diri → sikap tenang dan positif

Konsisten → pesan tidak berubah-ubah

01

ekspresi

- SENYUM
- KONTAK MATA



-
- Kedip kedip/main mata
 - Melotot
 - Pandangan menyelidik
 - Sinis/meremehkan
 - Mengerutkan dahi
 - Cemberut
 - Menguap

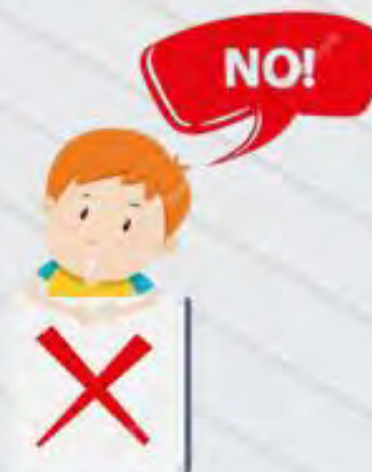


gestur

- Terbuka
- Menyambut



- Mengorek hidung/telinga
- Menggaruk kepala saat bicara
- Menunjuk dengan telunjuk
- Mendongak berlebihan
- Mengangkat bahu
- Menghela nafas dalam
- Mengetuk Jari ke meja
- Sering melirik jam
- Memalingkan muka



03

postur

- Tegap
- Menghadap ke arah penerima layanan



- Menyandar
- Bersidekap
- Bertopang dagu
- Menaruh tangan dibelakang kepala
- Menaruh tangan dalam saku
- Mengangkat kaki

04

PILIHAN

KATA

- **VOLUME**
- **ISTILAH**
- **INTONASI**
- **ARTIKULASI**
- **TEMPO**





Kata-kata



Danantara
Indonesia



Magic
Word

Kata-kata yang jika diucapkan dapat membuat pelanggan ingin berkomunikasi atau meminta pelayanan lebih lanjut.

Contoh : Memohon maaf, silahkan, terima kasih, baik, bolehkah, saya harap.

Kata-kata yang jika diucapkan dapat 'membunuh' keinginan pelanggan untuk berkomunikasi lebih lanjut.



Killer
Word

Contoh : Gak tau tuh, terserah, gak bisa, kan sudah bilang, nggak mungkin, itu salah Bapak/Ibu, bukan salah saya.

ALUR GREETING

SMART Meet & Greet (Greeting Awal)



- Awali layanan dengan sikap tersenyum
- Pertahankan senyummu sepanjang layanan



- Berdiri saat menyambut nasabah
- Angkat tangan kanan dengan telapak menghadap ke depan setinggi dan sejajar dengan telinga.



- Ikuti nasabah dengan mata yang memandang ke arah pergerakan nasabah dari tempat duduk ke arah counter CS
- Tetap tersenyum ke arah nasabah



- Bila nasabah sudah dekat counter atau meja CS sampaikan salam namaste (mengatupkan kedua telapak tangan di dada)
- Tundukkan sedikit kepala anda dan sampaikan salam "selamat pagi pak/bu"



- Mempersilahkan nasabah duduk "Silahkan duduk, bapak/ibu"
- Mempersilahkan nasabah duduk diikuti dengan gestur tangan kanan



- Perkenalkan diri anda "saya"
- Kemudian tanyakan nama nasabah "maaf dengan bapak/ibu siapa?" atau "maaf, boleh saya tahu nama bapak/ibu?"
- Selanjutnya tawarkan bantuan "ada yang bisa saya bantu pak/bu....." (sebutkan nama nasabah)



Do

- ✓ Berdirilah tegak saat menyambut pelanggan/tamu
- ✓ Sampaikan salam namaste dengan mengatupkan kedua telapak tangan di dada (bukan di kepala atau di bawah dada)
- ✓ Sebutkan nama pelanggan kepada pelanggan yang sudah sering datang bertransaksi/bertemu



Don't

- ❖ Mengerjakan pekerjaan lain saat anda sudah memanggil/bertemu pelanggan
- ❖ Pandangan mata anda mengarah ke arah lain pada saat pelanggan sudah mendekat ke arah counter
- ❖ Duduk terlebih dahulu sebelum pelanggan/tamu duduk
- ❖ Menanyakan nama pelanggan lebih dari dua kali
- ❖ Menanyakan nama pelanggan yang sudah sering datang kantor atau sudah dikenal
- ❖ Menanyakan nama pelanggan yang dapat anda ketahui dengan jelas dari name tag atau nama dada pada profesi tertentu (TNI, Polri, Jaksa, dan lain-lain)

ALUR GREETING

SMART Meet & Greet (Greeting Akhir)



- Pastikan bahwa semua keperluan nasabah sudah terpenuhi dengan mengatakan "Apakah masih ada yang bisa dibantu lagi pak/bu(sebutkan nama nasabah)"
- Bila nasabah mengatakan tidak ada lagi yang bisa dibantu atau sudah cukup, sampaikan terima kasih kepada nasabah
- Sampaikan "Terima kasih sudah bertransaksi di BRI"
- Ucapan terima kasih diikuti dengan salam namaste sambil menundukkan kepala
- Selanjutnya sampaikan salam namaste sambil berdiri
- Sampaikan "Selamat pagi/siang/sore pak/bu..... (sebutkan nama nasabah)...."
- Bisa ditambahkan dengan ucapan intimacy, seperti "Selamat pagi/siang/sore pak/bu..... hati-hati di jalan"



Do

- ✓ Pastikan bahwa semua keperluan pelanggan sudah terpenuhi sebelum anda melakukan *closing greeting*
- ✓ Sampaikan ucapan *intimacy* sesuai dengan profil pelanggan yang anda layani, misalnya untuk pelanggan mahasiswa bisa disampaikan "selamat.....mas/mbak.....sukses kuliahnya ya"
- ✓ Pada masa pandemic bisa disampaikan "selamat....pak/bu.....jaga kesehatan"
- ✓ Secara umum kepada pelanggan bisa disampaikan juga "selamat....pak/bu...kami tunggu kedatangannya kembali"



Don't

- ❖ Berdiri terlebih dahulu sebelum pelanggan berdiri
- ❖ Mengucapkan terimakasih tanpa menawarkan bantuan terakhir kepada pelanggan
- ❖ Sibuk mengerjakan pekerjaan lain (misalnya membereskan berkas atau dokumen) saat pelanggan berdiri untuk meninggalkan meja



Komplain

Cepat ditangani
Cepat diselesaikan

pelanggan Puas

pelanggan Loyal

Tidak di tangani
Tidak dapat diselesaikan

Komplain lagi

1. Media sosial
2. Media Cetak



HANDLING COMPLAIN

- **T**enangkan diri
- **U**payakan menyimak
- **N**yatakan maaf dan pengertian
- **T**elusuri permasalahan
- **A**jukan solusi
- **S**eleasakan dengan positif



MAGIC WORDS



MAAF

TERIMAKASIH

PENAMPILAN PROFESIONAL

CORPORATE IMAGE

Anda mewakili perusahaan/instansi dengan segala produknya

PERSONAL IMAGE

Anda menggambarkan kualitas diri dan tanggungjawab

CREDIBLE

Anda menciptakan kredibilitas dan dapat dipercaya



YOUR CLOTHING SEND A MESSAGE





Terima Kasih

