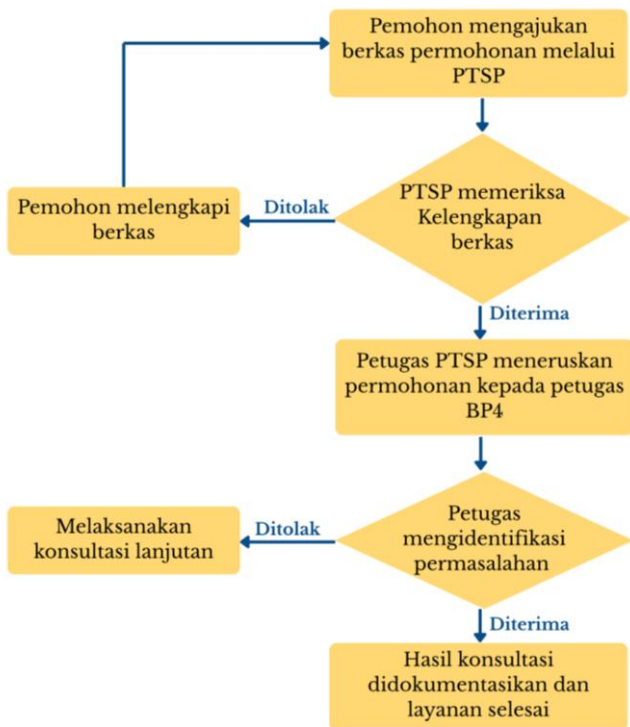


**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI BADAN PENASIHATAN, PEMBINAAN, DAN
PELESTARIAN PERKAWINAN (BP-4)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara atau melalui mekanisme yang telah ditetapkan. 2. Membawa kartu identitas yang masih berlaku (KTP, Kartu Keluarga, atau identitas resmi lainnya). 3. Menyampaikan identitas pemohon serta tujuan pengajuan layanan konsultasi kepada petugas. 4. Mengisi formulir permohonan konsultasi BP-4 yang telah disediakan. 5. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 6. Apabila diperlukan, membawa dokumen pendukung yang berkaitan dengan permasalahan atau keperluan konsultasi, seperti buku nikah, surat rekomendasi, atau dokumen lain yang relevan. 7. Bersedia mengikuti proses konsultasi sesuai jadwal dan ketentuan yang ditetapkan oleh petugas atau konselor BP-4. 8. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijakan yang berlaku di lingkungan Kementerian Agama
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui PTSP] --> B{PTSP memeriksa Kelengkapan berkas} B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas] C --> B B -- Diterima --> D[Petugas PTSP meneruskan permohonan kepada petugas BP4] D --> E{Petugas mengidentifikasi permasalahan} E -- Ditolak --> F[Melaksanakan konsultasi lanjutan] F --> B E -- Diterima --> G[Hasil konsultasi didokumentasikan dan layanan selesai] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN: 1. Pemohon datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dan menyampaikan maksud untuk memperoleh layanan konsultasi BP-4. 2. Petugas PTSP menerima, memverifikasi persyaratan, dan mencatat permohonan layanan. 3. Petugas mengarahkan atau meneruskan permohonan kepada petugas/fungsional yang menangani layanan BP-4. 4. Petugas BP-4 melakukan identifikasi kebutuhan dan permasalahan yang akan dikonsultasikan. 5. Konselor BP-4 memberikan layanan konsultasi, nasihat, pembinaan, dan/atau mediasi sesuai dengan pokok permasalahan serta ketentuan yang berlaku. 6. Apabila diperlukan tindak lanjut, petugas menjadwalkan konsultasi lanjutan atau memberikan rujukan kepada instansi/lembaga terkait sesuai kewenangannya. 7. Petugas mendokumentasikan hasil konsultasi sesuai ketentuan administrasi yang berlaku. 8. Layanan selesai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. 2. Layanan konsultasi dilaksanakan paling lama 60 menit sejak pemohon diterima oleh petugas/konselor BP-4 dan persyaratan dinyatakan lengkap. 3. Dalam hal diperlukan konsultasi lanjutan, pembinaan, atau mediasi, jadwal pelaksanaan disepakati antara petugas/konselor BP-4 dengan pemohon sesuai kebutuhan dan ketersediaan waktu.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Surat Keterangan Telah Mengikuti Konsultasi BP-4. 2. Layanan konsultasi, penasihatan, dan pembinaan perkawinan kepada pemohon. 3. Rekomendasi atau saran penyelesaian permasalahan perkawinan sesuai hasil konsultasi.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: a. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; b. Website: https://labura.kemenag.go.id; c. Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; d. Instagram: @kemenaglabura; dan e. Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019), sebagaimana telah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6401). 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601). 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357). 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615). 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 590). 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955).
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet; 3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i>; 4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer 6. Toilet; 7. Website pengajuan permohonan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perkawinan, keluarga, dan pelayanan publik. 3. Memiliki pengetahuan mengenai tugas dan fungsi Badan Penasihat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan (BP4). 4. Mampu memberikan konsultasi, pembinaan, dan pendampingan kepada masyarakat secara profesional, objektif, dan beretika. 5. Mampu berkomunikasi secara efektif, persuasif, dan menjaga kerahasiaan informasi yang disampaikan oleh pengguna layanan. 6. Mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. 2. Dilaksanakan melalui sistem pengendalian internal serta pengawasan oleh pimpinan untuk memastikan pelayanan penerimaan surat masuk berjalan sesuai dengan standar pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan konsultasi BP4 dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, ramah, transparan, dan tidak diskriminatif kepada seluruh pengguna layanan. 3. Konsultasi dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai tugas dan fungsinya. 4. Pengguna layanan memperoleh kepastian mengenai proses, jadwal, dan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 5. Setiap informasi dan konsultasi diberikan secara objektif, bertanggung jawab, serta mengedepankan etika pelayanan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan data, dokumen, serta informasi yang disampaikan oleh pengguna layanan dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelaksanaan konsultasi dilakukan pada lingkungan yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif sehingga pengguna layanan dapat menyampaikan permasalahannya dengan baik. 3. Petugas menjaga kerahasiaan hasil konsultasi dan hanya menggunakannya untuk kepentingan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 5. Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas mengedepankan prinsip profesionalitas, etika pelayanan, dan perlindungan terhadap hak-hak pengguna layanan.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan. 2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

CEL S. PRIADI