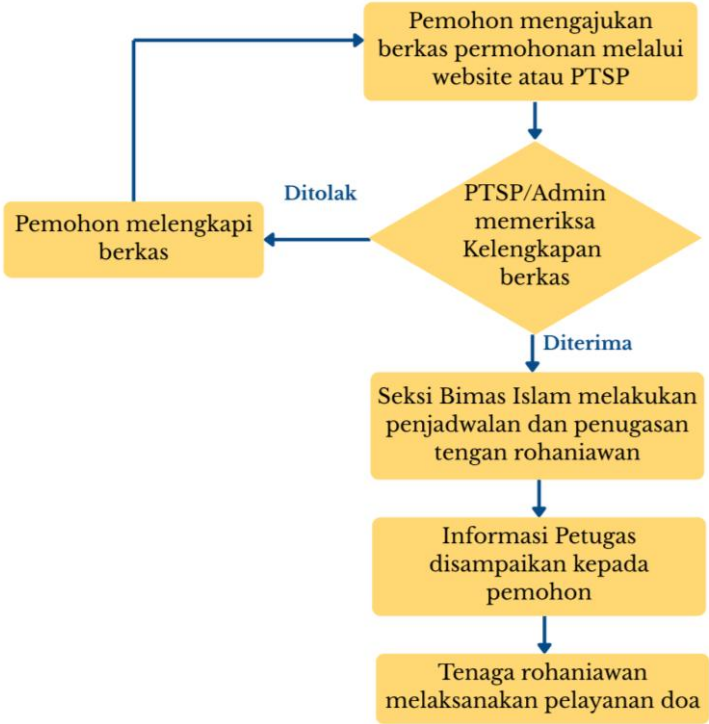


LAMPIRAN XXVI
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 692 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN TENAGA ROHANIAWAN DAN DO'A

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. 2. Membawa surat permohonan layanan Tenaga Rohaniawan dan Doa yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama. 3. Menyampaikan identitas pemohon serta tujuan kegiatan (acara keagamaan, kedukaan, pernikahan, atau kegiatan lainnya) kepada petugas. 4. Menyertakan informasi waktu, tempat, dan jenis kegiatan yang memerlukan kehadiran tenaga rohaniawan dan doa. 5. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 6. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan layanan Tenaga Rohaniawan dan Doa yang berlaku pada Kementerian Agama.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui website atau PTSP] --> B{PTSP/Admin memeriksa Kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Seksi Bimas Islam melakukan penjadwalan dan penugasan tenger rohaniawan]; D --> E[Informasi Petugas disampaikan kepada pemohon]; E --> F[Tenaga rohaniawan melaksanakan pelayanan doa];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon mengajukan permohonan layanan Tenaga Rohaniawan dan Doa melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan administrasi permohonan. 3. Berkas permohonan yang telah lengkap diteruskan kepada unit/pejabat yang membidangi untuk dilakukan penjadwalan dan penugasan tenaga rohaniawan sesuai permintaan. 4. Penugasan tenaga rohaniawan disesuaikan dengan jenis kegiatan, waktu, dan lokasi yang diajukan oleh pemohon. 5. Apabila permohonan tidak dapat dipenuhi sesuai permintaan, petugas memberikan penjelasan dan alternatif penjadwalan. 6. Tenaga rohaniawan yang telah ditugaskan melaksanakan kegiatan doa atau pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. 7. Hasil layanan diinformasikan atau didokumentasikan sesuai ketentuan yang berlaku. 8. Layanan Selesai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila terdapat gangguan sistem atau proses sinkronisasi pada aplikasi pusat, jangka waktu pelayanan menyesuaikan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Layanan kehadiran dan/atau penugasan tenaga rohaniawan untuk kegiatan doa sesuai permohonan dan ketentuan yang berlaku.
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601). 3. 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). 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615). 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1327). 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1182). 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. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan layanan bimbingan serta pelayanan keagamaan pada Kementerian Agama. 2. Memahami mekanisme penugasan tenaga rohaniawan dan layanan doa sesuai permohonan masyarakat. 3. Mampu melakukan verifikasi permohonan serta penjadwalan kegiatan secara tepat dan akurat. 4. Mampu berkoordinasi dengan penyuluh/tenaga rohaniawan sesuai agama dan kebutuhan layanan. 5. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran dan pengelolaan jadwal kegiatan pelayanan. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta bersikap profesional, ramah, santun, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
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 penugasan Tenaga Rohaniawan dan Doa dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi permohonan, penjadwalan, dan penugasan tenaga rohaniawan sesuai dengan permohonan dan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan informasi terkait permohonan layanan Tenaga Rohaniawan dan Doa dijaga keamanan dan kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Proses pelayanan penugasan dan pelaksanaan Tenaga Rohaniawan dan Doa dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Data permohonan hanya digunakan untuk kepentingan penjadwalan dan penugasan tenaga rohaniawan sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara maupun pada lokasi kegiatan pelayanan.
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. 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