



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 692 TAHUN 2025
TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik serta memberikan kepastian terhadap hak dan kewajiban bagi seluruh pihak yang terkait, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.
- Meningat** :
- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - d. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100)
 - e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
 - f. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419);

- g. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1070)
- h. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama
- i. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagaimana tersebut dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara meliputi layanan sebagai berikut :

I. Layanan Sub Bagian Tata Usaha:

1. Penerimaan Surat Masuk;
2. Pemutakhiran Data PNS pada Sistem Informasi Kepegawaian(SIMPEG);
3. Pengusulan Tanda Kehormatan Satya Lancana Karya Satya;
4. Pengusulan SK Kenaikan Gaji Berkala (KGB) ASN;
5. Pengurusan Usul Surat Tugas Belajar;
6. Pengusulan Surat Izin Belajar;
7. Pengusulan Kenaikan Pangkat PNS;
8. Pengusulan Pensiun PNS;
9. Pengaduan Masyarakat;
10. Permohonan Narasumber Kegiatan;
11. Permohonan MOU;
12. Permohonan Audiensi;
13. Permohonan Magang PPL/PKL Mahasiswa/MA /SMA/SMK Sederajat;
14. Permohonan Rohaniawan;
15. Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian dan Keterangan Sudah Melaksanakan Penelitian;
16. Permohonan Studi Banding Lapangan /Kunjungan Kerja;
17. Permohonan Data dan Informasi;
18. Penanganan Keberatan atas Informasi;

II. Layanan Seksi Pendidikan Islam:

1. Permohonan Perpanjangan Izin Pendirian RA/Madrasah/MDTA/ Pondok Pesantren;
2. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang;

3. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang (Madrasah Tutup/Tidak Beroperasi lagi);
4. Izin Pendirian RA/Madrasah/MDTA;
5. Pengesahan Surat Pindah Sekolah/ Madrasah;
6. Pengesahan Ijazah/STTB Madrasah;
7. Penerbitan Surat Rekomendasi Lanjut Pendidikan ke Luar Negeri;
8. Pemutakhiran Data pada EMIS GTK, EMIS 4.0, EMIS PAI, dan EMIS PONTREN;
9. Pemutakhiran Data SIAGA PENDIS.

III. Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam:

1. Permohonan Laporan Bulanan Ka. KUA Kecamatan atau F-1;
2. Pendistribusian Buku Nikah/ Duplikat Nikah;
3. Permohonan SIMAS KEMENAG;
4. Permohonan Bantuan Dana Ormas Islam;
5. Konsultasi Badan Penasihat, Pembinaan, dan Pelestarian Perkawinan (BP-4);
6. Permohonan Tenaga Rohaniawan dan Do'a;
7. Permohonan Rekomendasi Pendirian Masjid;
8. Permohonan Pengukuran Arah Kiblat.

IV. Layanan Penyelenggara Kristen:

1. Rekomendasi Pembukaan Cabang Gereja Baru;
2. Rekomendasi Jemaat Gereja;
3. Pemutakhiran Data SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen;
4. Permohonan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen;
5. Permohonan Pengajuan Pencairan TPG PNS dan NON PNS Agama Kristen.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA menjadi pedoman bagi penyelenggara dan pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menjadi acuan bagi pimpinan, aparat pengawas, dan masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Aek Kanopan
pada tanggal 29 Desember 2025

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



LAMPIRAN I
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 PENERIMAAN SURAT MASUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat yang disampaikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara harus ditujukan secara jelas kepada pejabat/unit kerja yang dituju. 2. Surat masuk wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. identitas pengirim, meliputi nama perseorangan/instansi/lembaga; b. alamat dan/atau kontak pengirim yang dapat dihubungi; c. perihal atau maksud surat yang disampaikan; dan d. tanda tangan pengirim atau pejabat yang berwenang, baik secara manual maupun elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Untuk surat yang disampaikan oleh instansi/lembaga, surat harus menggunakan kop surat resmi atau dilengkapi identitas instansi/lembaga pengirim. 4. Dokumen atau lampiran pendukung, apabila dipersyaratkan, harus disertakan secara lengkap sesuai dengan maksud dan tujuan penyampaian surat. 5. Surat yang diterima harus memenuhi ketentuan administrasi persuratan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon/Pengirim Surat melalui PTSP Surat melalui SRIKANDI Verifikasi dan Registrasi Surat Disposisi oleh Pimpinan Penyampaian kepada Unit/Seksi Surat ditindaklanjuti oleh Unit/Seksi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN: 1. Alur Penerimaan Surat Masuk melalui PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara a. Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan membawa surat dan/atau dokumen yang akan disampaikan. b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. c. Pengguna layanan menyerahkan surat beserta kelengkapan dokumen pendukung kepada petugas PTSP. d. Petugas PTSP melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi surat yang diterima. e. Petugas PTSP memberikan tanda terima kepada pengguna layanan sebagai bukti penyerahan surat. f. Petugas PTSP melakukan pencatatan dan meneruskan surat kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. 2. Alur Penerimaan Surat Masuk melalui Aplikasi SRIKANDI a. Instansi vertikal Kementerian Agama, termasuk Sekretariat Jenderal Kementerian Agama dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, menyampaikan surat melalui aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). b. Petugas yang berwenang menerima dan melakukan verifikasi terhadap surat yang masuk pada aplikasi SRIKANDI. c. Surat yang telah diverifikasi dicatat dan diteruskan kepada pejabat atau unit kerja yang berwenang untuk diproses lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku. d. Pengguna layanan dapat memperoleh informasi mengenai status penyampaian surat melalui aplikasi SRIKANDI sesuai dengan kewenangan dan hak akses yang dimiliki.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Bukti penerimaan dan registrasi surat masuk yang telah diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah. 6. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 8. 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.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. 2. SDM yang memiliki kompetensi terkait tata naskah dinas, pengelolaan surat masuk, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan penerimaan surat. 3. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran, aplikasi pelayanan, dan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). 4. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), ketentuan tata naskah dinas, kearsipan, serta peraturan perundang-undangan yang terkait. 5. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, dan administrasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 penerimaan surat masuk dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa surat yang diterima akan diproses dan diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan surat serta dokumen yang diterima dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan, dan pendistribusian surat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi dan kearsipan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
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). 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

AGUS PRIADI

LAMPIRAN II
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 PEMUTAKHIRAN DATA PNS PADA SISTEM INFORMASI
KEPEGAWAIAN (SIMPEG)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan permohonan Pemutakhiran Data PNS kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) atau mekanisme yang telah ditetapkan. 2. Permohonan pemutakhiran data wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas PNS, meliputi nama, NIP, unit kerja, dan jabatan; b. Jenis data yang akan dimutakhirkan; c. Alasan atau dasar pengajuan pemutakhiran data; d. Nomor telepon dan/atau alamat surat elektronik (e-mail) yang dapat dihubungi; dan e. Persetujuan atau pengesahan dari atasan langsung/pejabat yang berwenang apabila dipersyaratkan. 3. Dokumen pendukung wajib diunggah atau disampaikan secara lengkap sesuai dengan jenis data yang dimutakhirkan, seperti: a. SK pengangkatan, kenaikan pangkat, mutasi, atau pemberhentian; b. Ijazah dan transkrip nilai; c. Sertifikat; d. Kartu keluarga, KTP, atau dokumen kependudukan lainnya; dan/atau e. Dokumen pendukung lain sesuai ketentuan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon mengajukan berkas dan layanan Pemohon mengajukan berkas dan layanan Petugas PTSP memeriksa Kelengkapan berkas Petugas melakukan verifikasi data pada SIMPEG Petugas menyampaikan hasil kepada pemohon Ditolak Diterima

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN: 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan pemutakhiran data PNS melalui SIMPEG atau menyampaikan berkas kepada pengelola kepegawaian sesuai mekanisme yang berlaku. 2. Pengguna layanan mengisi data yang akan dimutakhirkan dan mengunggah dokumen pendukung sesuai jenis perubahan data. 3. Petugas pengelola SIMPEG melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen persyaratan. 4. Apabila dokumen belum lengkap atau tidak sesuai, permohonan dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi atau diperbaiki. 5. Apabila dokumen telah lengkap dan sesuai, petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap data yang diajukan. 6. Petugas melakukan pemutakhiran data PNS pada SIMPEG sesuai hasil verifikasi dan dokumen yang sah. 7. Hasil pemutakhiran data disimpan dalam SIMPEG dan menjadi data kepegawaian yang berlaku. 8. Pengguna layanan memperoleh informasi mengenai status atau hasil pemutakhiran data melalui SIMPEG atau media informasi yang ditetapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan beserta dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Data PNS pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) yang telah dimutakhirkan sesuai dengan dokumen persyaratan 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 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan BKN Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Keputusan Menteri Agama, Surat Edaran, atau ketentuan internal Kementerian Agama yang mengatur pengelolaan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) di lingkungan Kementerian Agama
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berstatus sebagai ASN yang menangani urusan kepegawaian dan/atau ditunjuk sebagai pengelola Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG). 2. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) dan administrasi kepegawaian. 3. Memahami tata cara pengelolaan dan pemutakhiran data pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG). 4. Mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 5. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi perkantoran, internet, dan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG). 6. Memiliki ketelitian, kecermatan, integritas, serta mampu menjaga kerahasiaan data kepegawaian. 7. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik.
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	Pelayanan Pemutakhiran Data PNS pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta tanpa dipungut biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan Pemutakhiran Data PNS pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dilaksanakan dengan menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dokumen dan data yang diterima hanya digunakan untuk kepentingan proses pemutakhiran data serta dilindungi dari akses, penggunaan, atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pemutakhiran Data PNS pada Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 3. Hasil evaluasi kinerja pelaksana dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan pemutakhiran data kepegawaian yang akurat, cepat, transparan, dan akuntabel.

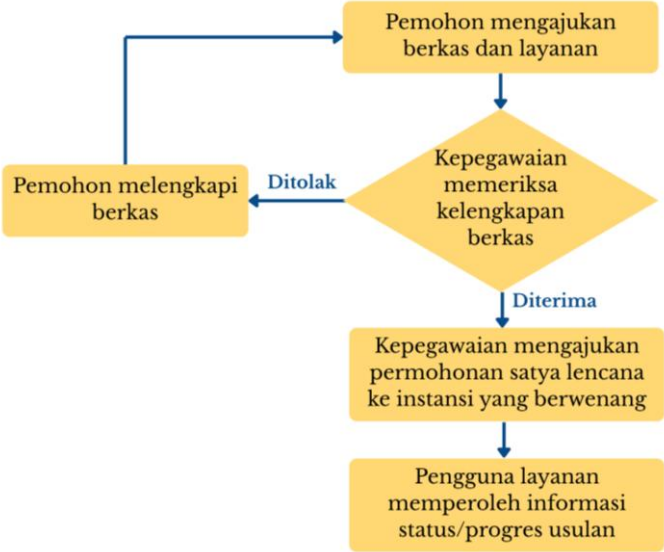
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



AGUS SRIADI

LAMPIRAN III
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 PENGUSULAN TANDA KEHORMATAN SATYA LANCANA
KARYA SATYA

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan usulan Tanda Kehormatan Satya Lancana Karya Satya kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui mekanisme yang telah ditetapkan. Usulan wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas PNS, meliputi nama, NIP, pangkat/golongan ruang, jabatan, dan unit kerja; b. Masa kerja yang menjadi dasar pengusulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya; c. Jenis Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya yang diusulkan (10 Tahun, 20 Tahun, atau 30 Tahun); dan d. Nomor telepon dan/atau alamat surat elektronik (e-mail) yang dapat dihubungi. 2. Dokumen persyaratan wajib dilampirkan secara lengkap sesuai ketentuan, paling sedikit meliputi: a. Daftar Riwayat Hidup (DRH); b. SK CPNS; c. SK Pangkat Terakhir; d. SK Jabatan Terakhir; e. Berkas dilegalisir dan dibuat rangkap 2 , disertakan dengan Soft Copy bentuk PDF; f. Untuk pengusulan Satya Lencana periode Hari Kemerdekaan berkas diantar selambat-lambatnya pada awal Maret dan untuk periode Hari Amal Bhakti (HAB) berkas diantar selambat lambatnnya awal Agustus.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	 <pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian mengajukan permohonan satya lencana ke instansi yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN: 1. PNS yang memenuhi persyaratan atau operator kepegawaian satuan kerja menyiapkan dokumen usulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya sesuai ketentuan. 2. Operator kepegawaian menyampaikan usulan beserta dokumen persyaratan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui mekanisme yang telah ditetapkan. 3. Petugas pengelola kepegawaian melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi dan keabsahan dokumen usulan. 4. Apabila dokumen belum lengkap atau tidak sesuai, usulan dikembalikan kepada satuan kerja untuk dilengkapi atau diperbaiki. 5. Apabila dokumen telah lengkap dan memenuhi persyaratan, petugas melakukan verifikasi dan validasi usulan. 6. Usulan yang telah memenuhi persyaratan ditetapkan dalam daftar nominatif dan diteruskan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 7. Pengguna layanan memperoleh informasi mengenai status usulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya sesuai tahapan proses yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan beserta dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Usulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya yang telah diverifikasi, divalidasi, dan diteruskan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan 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 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan. 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Ketentuan teknis Kementerian Agama atau BKN mengenai pengusulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya.
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.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berstatus sebagai ASN yang menangani urusan kepegawaian dan/atau ditunjuk sebagai pengelola layanan kepegawaian. 2. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya. 3. Mampu melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen persyaratan usulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya. 4. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi perkantoran, dan sistem/aplikasi pendukung pengelolaan kepegawaian. 5. Memiliki ketelitian, kecermatan, integritas, serta mampu menjaga kerahasiaan data kepegawaian. 6. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan satuan kerja maupun instansi terkait.
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	Pelayanan Pengusulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta tanpa dipungut biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan Pengusulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya dilaksanakan dengan menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan dokumen serta data kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen dan data yang diterima hanya digunakan untuk kepentingan proses pemutakhiran data serta dilindungi dari akses, penggunaan, atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengusulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 3. Hasil evaluasi kinerja pelaksana dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan pengusulan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya yang profesional, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

H. HUSRIADI

LAMPIRAN IV
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 PENGUSULAN SK KENAIKAN GAJI BERKALA (KGB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat usul Kenaikan Gaji Berkala (KGB) disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui unit yang menangani urusan kepegawaian. a. Surat usul KGB wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: b. Identitas pegawai yang diusulkan, meliputi nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), pangkat/golongan ruang, dan jabatan; c. Unit kerja pegawai; d. Tanggal mulai berlakunya Kenaikan Gaji Berkala yang diusulkan; e. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila dipersyaratkan.

2. Pengusulan KGB harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut:

a. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Kenaikan Gaji Berkala terakhir;

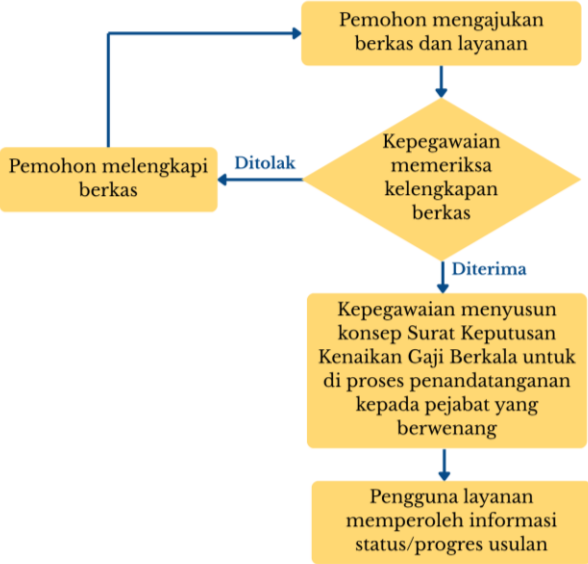
b. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Pangkat terakhir;

3. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan apabila diperlukan.

4. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca.

5. Pegawai yang diusulkan harus memenuhi persyaratan Kenaikan Gaji Berkala sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tidak sedang menjalani hukuman disiplin yang mengakibatkan penundaan pemberian Kenaikan Gaji Berkala.

6. Berkas usulan yang diterima harus memenuhi ketentuan administrasi kepegawaian yang berlaku dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian menyusun konsep Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala untuk di proses penandatanganan kepada pejabat yang berwenang]; D --> E[Peguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan - Pengguna layanan menyiapkan dan melengkapi berkas usul Kenaikan Gaji Berkala (KGB) sesuai dengan persyaratan yang berlaku. - Pengguna layanan menyampaikan berkas usul Kenaikan Gaji Berkala (KGB) kepada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Petugas Unit Kepegawaian menerima dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi berkas usul. - Apabila berkas belum lengkap atau tidak sesuai, berkas dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi. - Apabila berkas telah lengkap dan sesuai, proses dilanjutkan ke tahap verifikasi. - Petugas Unit Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi dokumen usul Kenaikan Gaji Berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Apabila hasil verifikasi memenuhi persyaratan, petugas menyusun konsep Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (SK KGB) untuk diproses penandatanganannya oleh pejabat yang berwenang. - Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala yang telah ditandatangani di registrasi, diarsipkan, dan didokumentasikan sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas. - Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala disampaikan kepada pengguna layanan pengusul sebagai produk layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Usul Kenaikan Gaji Berkala yang telah diverifikasi dan diproses untuk diterbitkan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala oleh pejabat yang berwenang.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: - WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; - Website: https://labura.kemenag.go.id; - Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; - Instagram: @kemenaglabura; dan - Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil 3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, khususnya mengenai Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil. 2. Memahami prosedur dan tata cara pelayanan administrasi kepegawaian. 3. Mampu melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen usul Kenaikan Gaji Berkala. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran dan/atau sistem informasi kepegawaian yang digunakan dalam proses pelayanan. 5. Memiliki kemampuan menyusun administrasi dan tata naskah dinas sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, dan pelayanan kepada pengguna layanan secara profesional, cepat, tepat, dan responsif. 7. Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas 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.

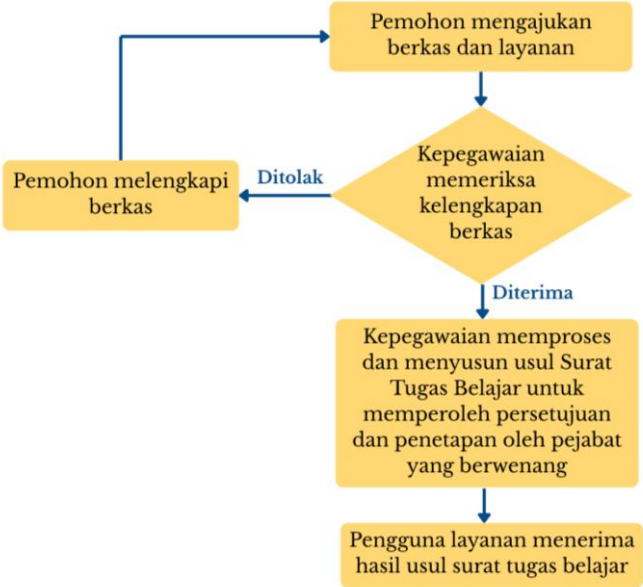
NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menjamin pelayanan Pengusulan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) PNS dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar yang berlaku, pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan sesuai mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan serta dokumen Pengusulan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) PNS selama proses pelayanan berlangsung. 2. Seluruh dokumen diperlakukan secara aman, dijaga kerahasiaannya, dan diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga produk layanan yang diterbitkan memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengusulan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) PNS dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 3. Hasil evaluasi kinerja pelaksana dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.



LAMPIRAN V
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 PENGURUSAN USUL SURAT TUGAS BELAJAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat usul Tugas Belajar disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Unit Kepegawaian. a. Identitas pegawai yang diusulkan, meliputi nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), pangkat/golongan ruang, jabatan, dan unit kerja; b. Jenjang pendidikan, program studi, dan nama perguruan tinggi yang akan ditempuh; c. Jangka waktu pelaksanaan Tugas Belajar; d. Sumber pembiayaan pendidikan; e. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila dipersyaratkan. 2. Pengusulan Tugas Belajar harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat pengantar/usul dari kepala satuan kerja; b. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Pangkat terakhir; c. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Jabatan terakhir (apabila dipersyaratkan); d. Fotokopi Penilaian Kinerja Pegawai atau dokumen evaluasi kinerja sesuai ketentuan yang berlaku; e. Surat keterangan diterima atau surat penerimaan (Letter of Acceptance) dari perguruan tinggi, apabila telah tersedia; f. Surat pernyataan kesanggupan mematuhi ketentuan Tugas Belajar sesuai dengan peraturan perundang-undangan; g. Dokumen akreditasi perguruan tinggi dan program studi sesuai ketentuan yang berlaku; h. Jadwal atau rencana pelaksanaan pendidikan 3. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca. 4. Pegawai yang diusulkan harus memenuhi persyaratan Tugas Belajar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk memenuhi persyaratan administratif, tidak sedang menjalani hukuman disiplin, serta memperoleh persetujuan dari pejabat yang berwenang. 5. Berkas usulan yang diterima harus memenuhi ketentuan administrasi kepegawaian yang berlaku dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian memproses dan menyusun usul Surat Tugas Belajar untuk memperoleh persetujuan dan penetapan oleh pejabat yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan menerima hasil usul surat tugas belajar];</pre> KETERANGAN: - Pengguna layanan menyiapkan dan melengkapi berkas usul Tugas Belajar sesuai dengan persyaratan yang berlaku. - Pengguna layanan menyampaikan berkas usul Tugas Belajar kepada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Petugas Unit Kepegawaian menerima dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi berkas usul. - Apabila berkas belum lengkap atau tidak sesuai, berkas dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi. - Apabila berkas telah lengkap dan sesuai, proses dilanjutkan ke tahap verifikasi. - Petugas Unit Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi dokumen usul Tugas Belajar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Apabila hasil verifikasi memenuhi persyaratan, petugas memproses dan menyusun usul Surat Tugas Belajar untuk memperoleh persetujuan dan penetapan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. - Usul Surat Tugas Belajar yang telah disetujui diregistrasi, diarsipkan, dan didokumentasikan sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas. - Hasil pelayanan berupa usul Surat Tugas Belajar yang telah diproses disampaikan kepada pengguna layanan pengusul untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Produk layanan pada Pengurusan Usul Surat Tugas Belajar adalah Surat Tugas Belajar yang telah diterbitkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil 3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar. 4. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, khususnya mengenai pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil. 2. Memahami prosedur dan tata cara pengusulan Tugas Belajar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen usul Tugas Belajar. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran dan/atau sistem informasi kepegawaian yang digunakan dalam proses pelayanan. 5. Memiliki kemampuan menyusun administrasi kepegawaian dan tata naskah dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 6. Memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, dan pelayanan kepada pengguna layanan secara profesional, cepat, tepat, dan responsif. 7. Memiliki integritas, disiplin, serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menjamin pelayanan Pengurusan Usul Surat Tugas Belajar dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar yang berlaku, pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan sesuai mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menjamin keamanan dan keselamatan pengguna layanan serta dokumen Pengurusan Usul Surat Tugas Belajar selama proses pelayanan berlangsung. 2. Seluruh dokumen diperlakukan secara aman, dijaga kerahasiaannya, dan diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga produk layanan yang diterbitkan memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengurusan Usul Surat Tugas Belajar dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 3. Hasil evaluasi kinerja pelaksana dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

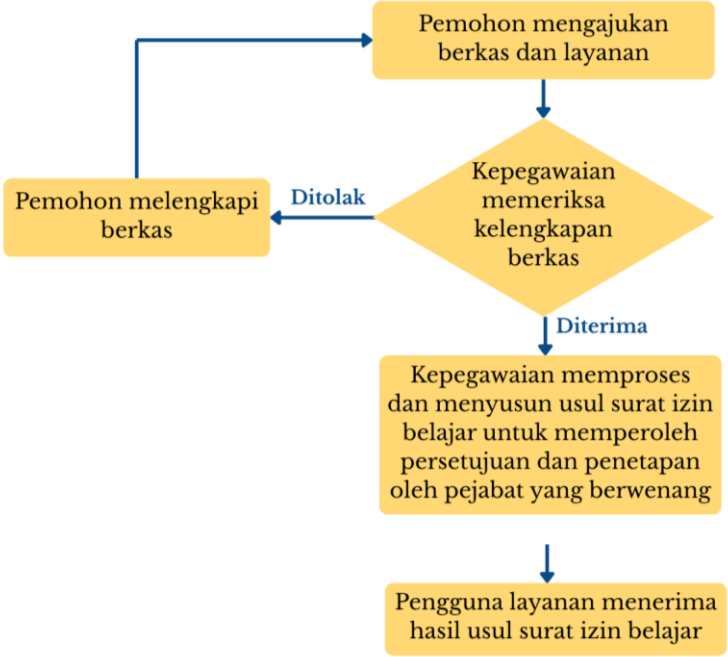


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

LAMPIRAN VI
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 PENGUSULAN SURAT IZIN BELAJAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat usul Izin Belajar disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Unit Kepegawaian. 2. Surat usul Izin Belajar wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pegawai yang diusulkan, meliputi nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), pangkat/golongan ruang, jabatan, dan unit kerja; b. Jenjang pendidikan, program studi, dan nama perguruan tinggi yang akan ditempuh; c. Keterangan bahwa pendidikan dilaksanakan di luar jam kerja dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas kedinasan; d. Sumber pembiayaan pendidikan; dan e. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila 3. Pengusulan Izin Belajar harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat pengantar/usul dari kepala satuan kerja; b. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Pangkat terakhir; c. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Jabatan terakhir (apabila dipersyaratkan); d. Fotokopi Penilaian Kinerja Pegawai atau dokumen evaluasi kinerja sesuai ketentuan yang berlaku; e. Surat keterangan diterima sebagai mahasiswa atau surat keterangan aktif kuliah dari perguruan tinggi; f. Jadwal perkuliahan; g. Dokumen akreditasi perguruan tinggi dan program studi sesuai ketentuan yang berlaku; h. Surat pernyataan bahwa pendidikan dilaksanakan di luar jam kerja dan tidak mengganggu pelaksanaan tugas kedinasan 4. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca. 5. Pegawai yang diusulkan harus memenuhi persyaratan Izin Belajar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk memperoleh persetujuan dari pejabat yang berwenang, tidak sedang menjalani hukuman disiplin, serta pendidikan yang ditempuh tidak mengganggu pelaksanaan tugas kedinasan. 6. Berkas usulan yang diterima harus memenuhi ketentuan administrasi kepegawaian yang berlaku dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian memproses dan menyusun usul surat izin belajar untuk memperoleh persetujuan dan penetapan oleh pejabat yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan menerima hasil usul surat izin belajar];</pre> Keterangan: - Pengguna layanan menyiapkan dan melengkapi berkas usul Izin Belajar sesuai dengan persyaratan yang berlaku. - Pengguna layanan atau operator kepegawaian menyampaikan berkas usul Izin Belajar kepada Unit Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Petugas Unit Kepegawaian menerima dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi berkas usul. - Apabila berkas belum lengkap atau tidak sesuai, berkas dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi. - Apabila berkas telah lengkap dan sesuai, proses dilanjutkan ke tahap verifikasi. - Petugas Unit Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi dokumen usul Izin Belajar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Apabila hasil verifikasi memenuhi persyaratan, petugas memproses dan menyusun usul Surat Izin Belajar untuk memperoleh persetujuan dan/atau penetapan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Usul Surat Izin Belajar yang telah diproses di registrasi, diarsipkan, dan didokumentasikan sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas. - Hasil pelayanan berupa usul Surat Izin Belajar yang telah diverifikasi dan diproses disampaikan kepada pengguna layanan atau satuan kerja pengusul untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Layanan	Produk layanan pada Pengusulan Surat Izin Belajar adalah usul Surat Izin Belajar yang telah diverifikasi dan diproses untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
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 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. 2. SDM yang memiliki kompetensi terkait administrasi kepegawaian, khususnya dalam pengelolaan dan pengusulan Surat Izin Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. SDM yang mampu melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen usul Surat Izin Belajar serta mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan sistem informasi kepegawaian yang digunakan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), tata naskah dinas, administrasi kepegawaian, serta peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Izin Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil.
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. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menjamin pelayanan Pengusulan Surat Izin Belajar dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan mengedepankan prinsip profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditetapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan surat serta dokumen yang diterima dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan, dan pendistribusian surat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi dan kearsipan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengusulan Surat Izin Belajar dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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

AUGUS PIRADI

LAMPIRAN VII
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 PENGUSULAN KENAIKAN PANGKAT PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat usul Kenaikan Pangkat wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pegawai yang diusulkan, meliputi nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), pangkat/golongan ruang, jabatan, dan unit kerja; b. Jenis kenaikan pangkat yang diusulkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila dipersyaratkan. 2. Pengusulan Kenaikan Pangkat harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat pengantar/usul dari kepala satuan kerja; b. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Pangkat terakhir; c. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Jabatan terakhir, apabila dipersyaratkan; d. Fotokopi Penilaian Kinerja Pegawai atau dokumen evaluasi kinerja sesuai ketentuan yang berlaku; e. Fotokopi sah ijazah dan transkrip nilai yang telah memperoleh pengakuan atau pencantuman gelar, bagi usulan kenaikan pangkat yang menggunakan dasar penyesuaian ijazah; f. Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin, apabila dipersyaratkan; g. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan jenis kenaikan pangkat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian mengajukan permohonan usul kenaikan pangkat ke instansi yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) menyampaikan berkas usul kenaikan pangkat kepada unit kepegawaian pada satuan kerja sesuai dengan periode kenaikan pangkat yang telah ditetapkan. 2. Unit kepegawaian satuan kerja melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan administrasi. 3. Apabila berkas belum lengkap atau terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada pegawai atau satuan kerja untuk dilengkapi. 4. Berkas usul yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan administratif disampaikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Unit Kepegawaian. 5. Unit Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi dokumen usul kenaikan pangkat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa persyaratan telah terpenuhi, usul kenaikan pangkat diproses dan disampaikan kepada instansi yang berwenang sesuai mekanisme yang berlaku melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) atau aplikasi lain yang ditetapkan pemerintah. 7. Instansi yang berwenang melakukan verifikasi dan penetapan usul kenaikan pangkat sesuai dengan kewenangannya. 8. Apabila usul kenaikan pangkat disetujui, diterbitkan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat oleh pejabat yang berwenang. 9. Unit Kepegawaian menyampaikan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat kepada satuan kerja dan pegawai yang bersangkutan serta melakukan pembaruan data kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Usul Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Surat Keputusan (SK) Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diterima dari instansi yang berwenang untuk disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat, dan Jenjang Jabatan Fungsional.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, khususnya mengenai kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil. 2. Mampu mengoperasikan SIASN dan aplikasi pendukung layanan kepegawaian. 3. Mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen administrasi kepegawaian. 4. Mampu mengoperasikan komputer. 5. Memiliki kemampuan komunikasi, ketelitian, integritas, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi. 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 dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Pengusulan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta berpedoman pada prinsip profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. 2. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar yang berlaku, pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan sesuai mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan Pengusulan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilaksanakan dengan menjamin keamanan dokumen, kerahasiaan data kepegawaian, serta kepastian proses pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Seluruh dokumen diperlakukan secara aman, dijaga kerahasiaannya, dan diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga produk layanan yang diterbitkan memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengusulan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian. 3. Hasil evaluasi kinerja pelaksana dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

GUSPRIADI

LAMPIRAN VIII
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 691 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN PENSIUN PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat usul Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pegawai yang diusulkan, meliputi nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), pangkat/golongan ruang, jabatan, dan unit kerja; b. Jenis pensiun yang diusulkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; c. Tanggal mulai pensiun (TMT Pensiun); d. Dasar pengusulan pensiun sesuai ketentuan yang berlaku; e. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila dipersyaratkan 2. Pengusulan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat pengantar/usul dari kepala satuan kerja; b. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Pangkat terakhir; c. Fotokopi sah Surat Keputusan (SK) Jabatan terakhir, apabila dipersyaratkan; d. Fotokopi Penilaian Kinerja Pegawai atau dokumen evaluasi kinerja sesuai ketentuan yang berlaku; e. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); f. Fotokopi Kartu Keluarga (KK); g. Fotokopi Akta Perkawinan/Buku Nikah, apabila dipersyaratkan; h. Fotokopi Akta Kelahiran anak yang masih menjadi tanggungan, apabila dipersyaratkan; i. Pas foto terbaru sesuai ketentuan yang berlaku; j. Daftar Riwayat Hidup singkat, apabila dipersyaratkan; k. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan jenis pensiun dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Kepegawaian memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Kepegawaian mengajukan permohonan usul pensiun PNS ke instansi yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan: 1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau unit kerja mengajukan usul pensiun kepada Unit Kepegawaian pada satuan kerja sesuai dengan ketentuan dan jadwal pengusulan yang berlaku. 2. Unit kepegawaian satuan kerja melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan administrasi. 3. Apabila berkas belum lengkap atau terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada pegawai atau satuan kerja untuk dilengkapi. 4. Berkas usul yang telah lengkap dan memenuhi persyaratan administratif disampaikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Unit Kepegawaian. 5. Unit Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi dokumen usul pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Apabila hasil verifikasi menunjukkan bahwa persyaratan telah terpenuhi, usul pensiun diproses dan disampaikan kepada instansi yang berwenang melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) atau aplikasi lain yang ditetapkan pemerintah. 7. Instansi yang berwenang melakukan verifikasi, validasi, dan penetapan usul pensiun sesuai dengan kewenangannya. 8. Apabila usul pensiun disetujui, diterbitkan keputusan pemberhentian dengan hak pensiun oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 9. Unit Kepegawaian menyampaikan keputusan pensiun kepada satuan kerja dan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan serta melakukan pembaruan data kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Layanan	1. Usul Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diverifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah diterima dari instansi yang berwenang untuk disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan.
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 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi Kepegawaian.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, khususnya mengenai pemberhentian dan pensiun Pegawai Negeri Sipil. 2. Mampu mengoperasikan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dan aplikasi pendukung layanan kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen administrasi pengusulan pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pengguna layanan. - Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.
10	Pengawasan internal	- Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. - 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. - 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	- Pelayanan Pengusulan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. - Seluruh berkas usul diproses berdasarkan kelengkapan persyaratan dan hasil verifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, pengguna layanan berhak menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui mekanisme penanganan pengaduan yang telah ditetapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Keamanan dan kerahasiaan dokumen usul pensiun serta data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Proses penerimaan, pemeriksaan, verifikasi, penyimpanan, dan pengusulan dokumen pensiun dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi, perlindungan data, dan tata kelola kearsipan yang berlaku. - Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengusulan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		administrasi kepegawaian pada Unit Kepegawaian 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

KUSPRIADI

LAMPIRAN IX
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 PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pengaduan masyarakat wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pelapor, meliputi nama, alamat, dan nomor telepon atau alamat surat elektronik (e-mail) yang dapat dihubungi; b. Uraian pengaduan secara jelas, meliputi waktu, tempat, kronologi kejadian, dan pihak yang diadukan atau objek pengaduan; c. Bukti atau dokumen pendukung yang berkaitan dengan materi pengaduan, apabila tersedia; d. Harapan atau permintaan penyelesaian atas pengaduan yang disampaikan; e. Tanggal penyampaian pengaduan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pelapor] --> B[Pengaduan secara langsung]; A --> C[Melalui media pengaduan]; B --> D[Verifikasi identitas pelapor]; C --> D; D --> E[Petugas menerima dan mencatat pengaduan dengan bukti dukung yang lengkap]; E --> F[Pejabat yang berwenang melakukan telaah, klarifikasi, dan penanganan terhadap pengaduan]; F --> G[Pelapor menerima hasil penanganan yang telah ditindaklanjuti];</pre> Keterangan: 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung atau melalui media pengaduan yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Petugas melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan data, identitas pelapor, dan materi pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas pelayanan menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan oleh pelapor serta memberikan tanda terima atau nomor registrasi pengaduan apabila diperlukan. 4. Apabila data atau dokumen pendukung belum lengkap, pelapor diminta untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan. 5. Pengaduan yang telah memenuhi persyaratan diregistrasi dan diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan tindak lanjut. 6. Pejabat yang berwenang melakukan telaah, klarifikasi, dan penanganan terhadap pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pelapor melalui media komunikasi yang tersedia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 8. Pengaduan yang telah selesai ditindaklanjuti didokumentasikan dan diarsipkan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Pengaduan masyarakat yang telah diregistrasi, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Informasi hasil penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada pelapor sesuai dengan kewenangan instansi.
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: - WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; - Website: https://labura.kemenag.go.id; - Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; - Instagram: @kemenaglabura; dan - Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat. 2. Mampu menerima, mencatat, mengadministrasikan, serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan verifikasi, klarifikasi, dan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam penanganan pengaduan masyarakat. 4. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi perkantoran, dan sistem/aplikasi pengelolaan pengaduan yang digunakan oleh instansi. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan informasi secara jelas kepada pengguna layanan. 6. Memiliki integritas, objektivitas, ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan informasi pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
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	Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengaduan masyarakat diterima, diproses, dan ditindaklanjuti secara profesional, objektif, transparan, akuntabel, tepat waktu, tidak diskriminatif, serta menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan identitas pelapor, dokumen, serta informasi pengaduan dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, penyimpanan, dan penanganan pengaduan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip

NO	KOMPONEN	URAIAN
		keamanan informasi, perlindungan data, dan tata kelola kearsipan yang berlaku. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Pengaduan Masyarakat dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat pada 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



M. SPRIADI

LAMPIRAN X
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 PERMOHONAN NARASUMBER KEGIATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan narasumber kegiatan wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pemohon, meliputi nama instansi/lembaga/organisasi atau perseorangan, alamat, serta nomor telepon atau alamat surat elektronik (e-mail) yang dapat dihubungi; b. Nama kegiatan, tema, tujuan, waktu, tanggal, dan tempat pelaksanaan kegiatan; c. Materi atau topik yang dimohonkan untuk disampaikan oleh narasumber; d. Nama narasumber yang dimohonkan, apabila telah ditentukan; e. Tanda tangan pejabat yang berwenang atau penanggung jawab kegiatan serta stempel instansi apabila dipersyaratkan. 2. Permohonan narasumber kegiatan harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat permohonan resmi dari instansi, lembaga, organisasi, atau pemohon; b. Kerangka Acuan Kerja (KAK), agenda, atau jadwal kegiatan, apabila tersedia; c. Rundown atau susunan acara kegiatan, apabila tersedia; d. Daftar peserta atau sasaran kegiatan, apabila dipersyaratkan; e. Dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon mengajukan berkas dan layanan Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas Pemohon melengkapi berkas Petugas melakukan koordinasi dan penjadwalan narasumber Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan Ditolak Diterima

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan narasumber kegiatan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) 2. Petugas PTSP menerima dan meregistrasi surat permohonan serta melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Apabila persyaratan belum lengkap atau terdapat kekurangan, surat permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4. Surat permohonan yang telah memenuhi persyaratan diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan telaah dan disposisi. 5. Unit kerja yang membidangi materi kegiatan melakukan koordinasi dan penjadwalan narasumber sesuai dengan ketersediaan waktu dan kompetensi narasumber yang ditugaskan. 6. Pejabat yang berwenang menetapkan narasumber atau memberikan keputusan atas permohonan sesuai dengan hasil telaah dan ketentuan yang berlaku. 7. Unit kerja menyampaikan surat jawaban atau konfirmasi kepada pemohon mengenai persetujuan atau penolakan permohonan narasumber. 8. Apabila permohonan disetujui, narasumber melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal, materi, dan ketentuan yang telah ditetapkan. 9. Dokumen permohonan dan hasil pelaksanaan kegiatan didokumentasikan serta diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Surat jawaban atas permohonan narasumber kegiatan sesuai dengan hasil telaah dan ketentuan yang berlaku. 2. Penugasan narasumber untuk menghadiri dan menyampaikan materi pada kegiatan sesuai dengan persetujuan pejabat yang berwenang.
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik, administrasi pemerintahan, serta tugas dan fungsi Kementerian Agama. 2. Mampu menerima, memeriksa, mengadministrasikan, dan memproses permohonan narasumber kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dan narasumber dalam rangka penjadwalan dan pelaksanaan penugasan. 4. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi perkantoran, dan sistem informasi pendukung pelayanan administrasi. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada pengguna layanan. 6. Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.
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	Pelayanan Permohonan Narasumber Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap permohonan diproses secara profesional, cepat,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tepat, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif berdasarkan kelengkapan persyaratan, hasil telaah, serta kewenangan pejabat yang berwenang.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan surat permohonan, dokumen pendukung, serta data pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, penyimpanan, dan pendistribusian surat permohonan narasumber dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi dan tata kelola kearsipan yang berlaku. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Permohonan Narasumber Kegiatan dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan administrasi Permohonan Narasumber Kegiatan. 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.



LAMPIRAN XI
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 PERMOHONAN MOU

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan Memorandum of Understanding (MoU) wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. Identitas pemohon, meliputi nama instansi/lembaga/organisasi, alamat, serta nomor telepon atau alamat surat elektronik (e-mail) yang dapat dihubungi; b. Maksud dan tujuan pelaksanaan kerja sama; c. Ruang lingkup kerja sama yang diusulkan; d. Jangka waktu pelaksanaan kerja sama; e. Nama dan jabatan penanggung jawab dari pihak pemohon; f. Tanda tangan pejabat yang berwenang serta stempel instansi apabila dipersyaratkan. 2. Permohonan Memorandum of Understanding (MoU) harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: a. Surat permohonan resmi dari instansi, lembaga, atau organisasi pemohon; b. Profil singkat instansi, lembaga, atau organisasi pemohon; c. Konsep atau rancangan Memorandum of Understanding (MoU), apabila telah tersedia; d. Kerangka Acuan Kerja (KAK), proposal, atau dokumen yang menjelaskan rencana kerja sama, apabila tersedia; e. Dokumen legalitas instansi, lembaga, atau organisasi pemohon, apabila dipersyaratkan; f. Dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kerja sama sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Seluruh dokumen persyaratan harus disampaikan secara lengkap, jelas, dan dapat dibaca. 4. Permohonan Memorandum of Understanding (MoU) harus sesuai dengan tugas dan fungsi para pihak serta tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 5. Berkas permohonan yang diterima harus memenuhi ketentuan administrasi yang berlaku dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas melakukan kajian, koordinasi, dan pembahasan dengan pihak pemohon]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan: - Pemohon menyampaikan surat permohonan Memorandum of Understanding (MoU) kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) - Petugas PTSP menerima dan meregistrasi surat permohonan serta melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi. - Apabila persyaratan belum lengkap atau terdapat kekurangan, surat permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. - Surat permohonan yang telah memenuhi persyaratan diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan telaah dan disposisi. - Unit kerja yang membidangi urusan kerja sama melakukan kajian, koordinasi, dan pembahasan dengan pihak pemohon mengenai maksud, tujuan, ruang lingkup, serta ketentuan kerja sama yang akan dilaksanakan. - Apabila hasil kajian menyatakan bahwa kerja sama dapat dilaksanakan, dilakukan penyempurnaan naskah MoU sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Naskah MoU yang telah disepakati diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk memperoleh persetujuan dan penandatanganan. - MoU yang telah ditandatangani disampaikan kepada para pihak dan didokumentasikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	- Surat jawaban atas permohonan MoU sesuai dengan hasil telaah dan ketentuan yang berlaku. - Naskah MoU yang telah disepakati dan ditandatangani oleh para pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik, administrasi pemerintahan, serta kerja sama antarinstansi. 2. Mampu mengadministrasikan dan memproses permohonan MoU sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan telaah administrasi, koordinasi, dan komunikasi dengan para pihak dalam proses penyusunan dan pelaksanaan kerja sama. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi pendukung pelayanan administrasi. 5. Memiliki kemampuan komunikasi, negosiasi, dan koordinasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan menjalin hubungan kerja sama dengan para pihak. 6. Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan yang profesional, efisien, transparan, dan akuntabel.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. Konsisten dengan Jaminan Pelayanan yang sudah kita buat untuk Kenaikan Pangkat, Pensiun, Pengaduan Masyarakat, dan Permohonan Narasumber. 2. Tidak memberikan kesan bahwa semua permohonan kerja sama akan disetujui. 3. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan praktik penyelenggaraan kerja sama di lingkungan instansi pemerintah.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan surat permohonan, dokumen kerja sama, serta data para pihak dijamin sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pencatatan, pemeriksaan, penyimpanan, dan pengelolaan dokumen Memorandum of Understanding (MoU) dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi dan tata kelola kearsipan yang berlaku. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan Permohonan Memorandum of Understanding (MoU) dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap pelayanan Permohonan Memorandum of Understanding (MoU). 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.



LAMPIRAN XII
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 PERMOHONAN AUDIENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan audiensi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan audiensi paling sedikit memuat: a. identitas pemohon, meliputi nama perseorangan /instansi/organisasi; b. alamat dan/atau nomor kontak yang dapat dihubungi; c. maksud dan tujuan pelaksanaan audiensi; d. pokok permasalahan atau materi yang akan dibahas; e. usulan waktu pelaksanaan audiensi; dan f. daftar peserta audiensi (apabila diperlukan). 3. Surat permohonan audiensi harus ditandatangani oleh pemohon atau pejabat yang berwenang mewakili instansi/organisasi. 4. Pemohon melampirkan dokumen pendukung yang berkaitan dengan materi audiensi, apabila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas meneruskan permohonan audiensi kepada pejabat yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan audiensi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan audiensi. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan audiensi kepada pemohon. 5. Permohonan audiensi diteruskan kepada pimpinan atau unit kerja yang berwenang untuk memperoleh disposisi dan penjadwalan. 6. Pemohon memperoleh informasi mengenai persetujuan, penjadwalan, atau tindak lanjut permohonan audiensi melalui media komunikasi yang tersedia. 7. Pelaksanaan audiensi dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja untuk penerusan permohonan dan paling lama 3 (tiga) hari kerja untuk penyampaian informasi persetujuan atau penjadwalan audiensi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Informasi persetujuan dan penjadwalan audiensi yang telah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 5. 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.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		memberikan pelayanan secara profesional, ramah, cepat, dan tepat. 2. SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan permohonan audiensi. 3. SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan unit kerja terkait. 4. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), ketentuan tata naskah dinas, serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.
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 permohonan audiensi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai tindak lanjut, persetujuan, dan/atau penjadwalan audiensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta informasi yang disampaikan dalam permohonan audiensi dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan permohonan audiensi dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

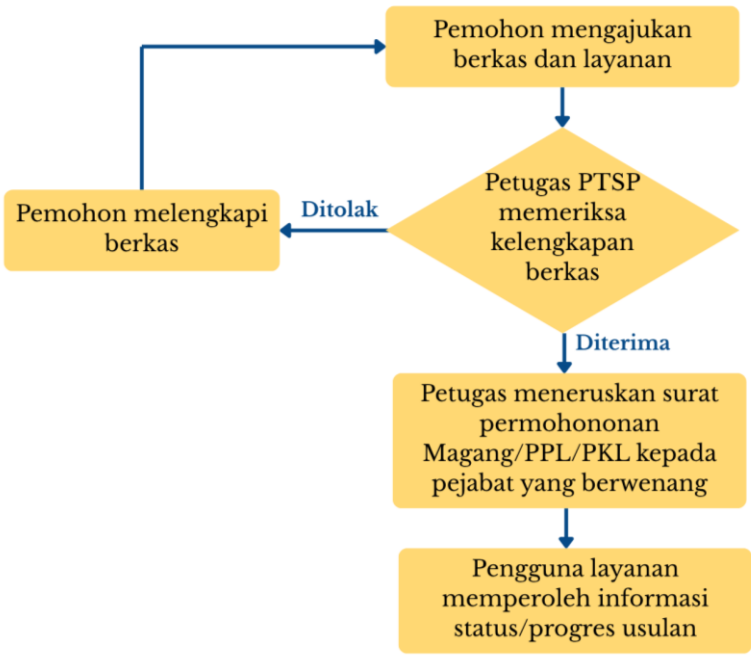


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

AGUS PRIADI

LAMPIRAN XIII
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 PERMOHONAN MAGANG PPL/PKL MAHASISWA/MA/SMA/
SMK SEDERAJAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan magang/PPL/PKL dari perguruan tinggi, sekolah, atau lembaga pendidikan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan paling sedikit memuat: a. identitas perguruan tinggi/sekolah/lembaga pendidikan; b. nama peserta magang/PPL/PKL; c. program studi/jurusan atau tingkat pendidikan; d. maksud dan tujuan pelaksanaan magang/PPL/PKL; e. waktu pelaksanaan magang/PPL/PKL; dan f. jumlah peserta yang akan melaksanakan magang/PPL/PKL. 3. Melampirkan daftar peserta magang/PPL/PKL (apabila peserta lebih dari satu orang). 4. Melampirkan proposal, pedoman, atau dokumen pendukung pelaksanaan magang/PPL/PKL dari perguruan tinggi/sekolah/lembaga pendidikan, apabila dipersyaratkan. 5. Menyampaikan nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi untuk keperluan koordinasi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas meneruskan surat permohonan Magang/PPL/PKL kepada pejabat yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan magang/PPL/PKL kepada Kepala Kantor Kementerian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan magang/PPL/PKL. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada pimpinan atau unit kerja yang berwenang untuk dilakukan telaah dan penetapan persetujuan. 6. Petugas menyampaikan informasi persetujuan atau penolakan permohonan kepada pemohon. 7. Pemohon menerima surat persetujuan pelaksanaan magang/PPL/PKL atau informasi tindak lanjut lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja untuk verifikasi administrasi dan paling lama 4 (empat) hari kerja untuk proses disposisi serta penyampaian hasil permohonan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Persetujuan pelaksanaan magang/PPL/PKL atau pemberitahuan tindak lanjut permohonan.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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.
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan ramah. 2. SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan permohonan magang/PPL/PKL. 3. SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan unit kerja terkait. 4. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan pelaksanaan magang/PPL/PKL.
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 permohonan magang/PPL/PKL dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai persetujuan, penolakan, dan/atau tindak lanjut permohonan magang/PPL/PKL sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta data pemohon magang/PPL/PKL dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peserta magang/PPL/PKL memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

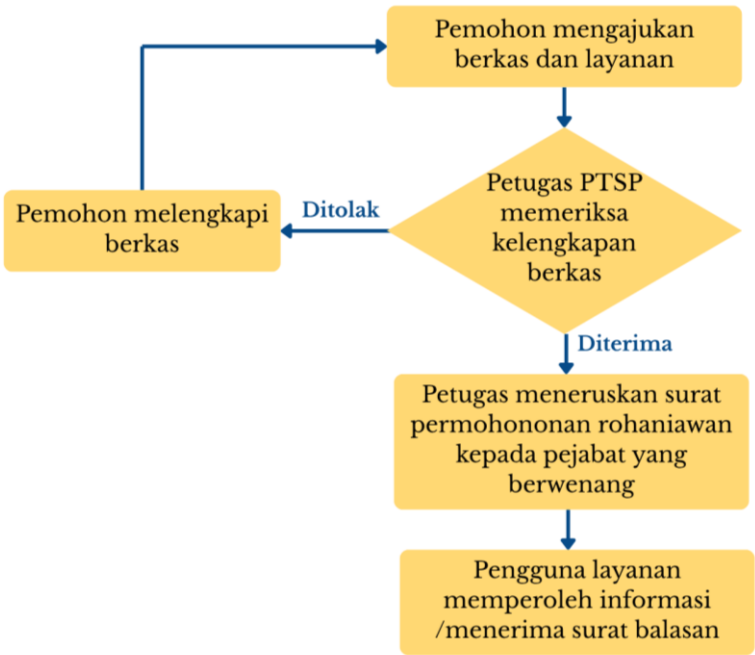
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



IGUSPRIADI

LAMPIRAN XIV
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 PERMOHONAN ROHANIAWAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan penugasan rohaniawan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan paling sedikit memuat: a. identitas instansi/lembaga pemohon; b. maksud dan tujuan permohonan rohaniawan; c. jenis kegiatan yang akan dilaksanakan (pelantikan, pengambilan sumpah/janji, atau kegiatan kedinasan lainnya); d. waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan; e. agama rohaniawan yang dibutuhkan; dan f. nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 3. Melampirkan surat keputusan, surat undangan, atau dokumen pendukung kegiatan, apabila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	 Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan penugasan rohaniawan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada Kepala Kantor atau pejabat yang berwenang untuk memperoleh disposisi dan penetapan rohaniawan sesuai dengan agama yang dibutuhkan. 6. Petugas menyampaikan informasi penugasan rohaniawan kepada pemohon. 7. Pemohon menerima surat balasan dan/atau informasi penugasan rohaniawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja untuk verifikasi administrasi dan paling lama 2 (dua) hari kerja untuk penetapan dan penyampaian informasi penugasan rohaniawan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat persetujuan dan/atau penugasan rohaniawan untuk pelaksanaan pelantikan, pengambilan sumpah/janji, atau kegiatan kedinasan lainnya.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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> ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan ramah. 2. SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan permohonan rohaniawan. 3. SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan pihak terkait. 4. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pelayanan keagamaan.
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 permohonan rohaniawan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai persetujuan, penugasan, dan/atau tindak lanjut permohonan rohaniawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta data pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan permohonan rohaniawan dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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

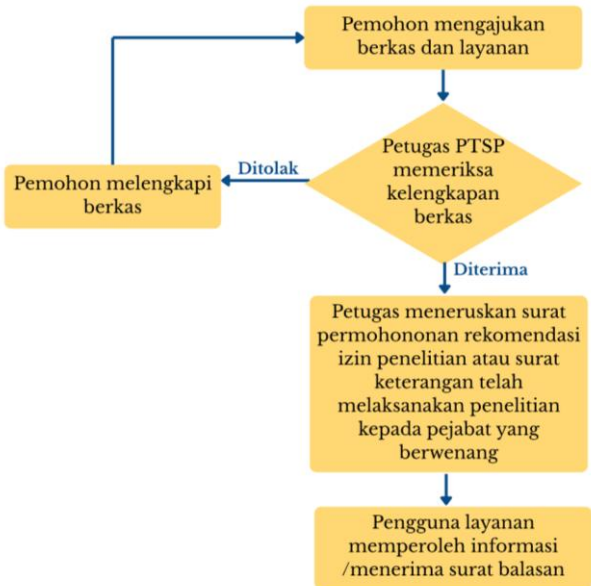


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

MUS PIRADI

LAMPIRAN XV
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 PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN PENELITIAN DAN
KETERANGAN SUDAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Rekomendasi Izin Penelitian a. Surat permohonan rekomendasi izin penelitian yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. b. Surat pengantar atau surat tugas dari perguruan tinggi, lembaga penelitian, atau instansi asal pemohon. c. Proposal penelitian atau kerangka acuan penelitian. d. Fotokopi kartu identitas (KTP/KTM/NIM/NIP atau identitas lain yang sah). e. Mencantumkan lokasi, objek, serta jangka waktu pelaksanaan penelitian. f. Nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 2. Keterangan Sudah Melaksanakan Penelitian a. Surat permohonan penerbitan surat keterangan telah melaksanakan penelitian yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. b. Fotokopi surat rekomendasi izin penelitian yang telah diterbitkan sebelumnya (apabila ada). c. Bukti telah melaksanakan penelitian pada unit kerja. d. Melampirkan laporan singkat pelaksanaan penelitian atau dokumen pendukung lainnya, apabila diperlukan. e. Nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan rekomendasi izin penelitian atau surat keterangan telah melaksanakan penelitian kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada pimpinan atau unit kerja yang berwenang untuk dilakukan telaah dan verifikasi substansi. 6. Pimpinan atau pejabat yang berwenang memberikan persetujuan dan menetapkan tindak lanjut permohonan. 7. Petugas menyampaikan surat rekomendasi izin penelitian atau surat keterangan telah melaksanakan penelitian kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Izin Penelitian dan/atau Surat Keterangan Sudah Melaksanakan Penelitian.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan ramah. 2. SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan rekomendasi izin penelitian dan keterangan sudah melaksanakan penelitian. 3. SDM yang mampu melakukan verifikasi administrasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait. 4. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pelaksanaan penelitian.
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 permohonan rekomendasi izin penelitian dan keterangan sudah melaksanakan penelitian dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses, persetujuan, dan/atau tindak lanjut permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi yang disampaikan oleh pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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

LAMPIRAN XVI
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 PERMOHONAN STUDI BANDING LAPANGAN/
KUNJUNGAN KERJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan paling sedikit memuat: a. identitas instansi/lembaga pemohon; b. maksud dan tujuan studi banding lapangan/kunjungan kerja; c. materi atau objek yang akan dipelajari; d. waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan; e. jumlah peserta yang akan mengikuti kegiatan; dan f. nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 3. Melampirkan daftar peserta studi banding lapangan /kunjungan kerja, apabila diperlukan. 4. Melampirkan proposal kegiatan atau dokumen pendukung lainnya, apabila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas meneruskan surat permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja kepada pejabat yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi /menerima surat balasan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada pimpinan atau unit kerja yang berwenang untuk dilakukan telaah dan penetapan tindak lanjut. 6. Petugas menyampaikan informasi persetujuan, penjadwalan, dan/atau tindak lanjut permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja kepada pemohon. 7. Pemohon menerima surat persetujuan atau informasi pelaksanaan studi banding lapangan/kunjungan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat persetujuan dan/atau informasi pelaksanaan studi banding lapangan/kunjungan kerja.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan ramah. - SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan studi banding lapangan/kunjungan kerja. - SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan unit kerja terkait. - SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan. - SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pelaksanaan studi banding lapangan/kunjungan kerja.
10	Pengawasan internal	- Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. - 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. - 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	- Pelayanan permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. - Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. - Pemohon memperoleh kepastian mengenai persetujuan, penjadwalan, dan/atau tindak lanjut permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta data pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Proses pelayanan studi banding lapangan/kunjungan kerja dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. - Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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

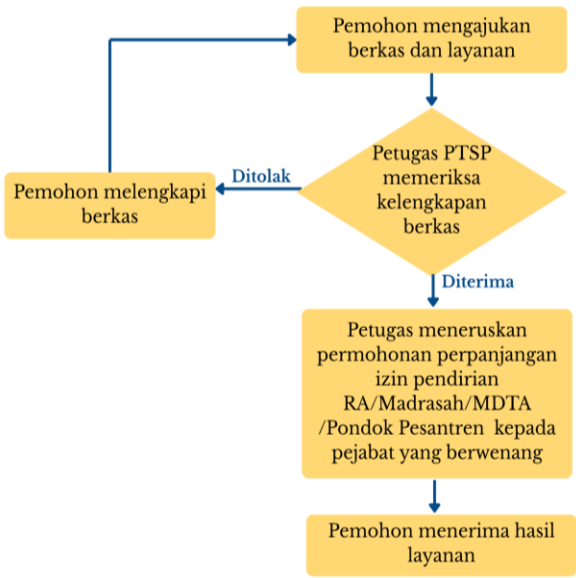


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

AGUS PRIADI

LAMPIRAN XVII
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 PERMOHONAN PERPANJANGAN IZIN PENDIRIAN
RA/MADRASAH/MDTA/PONDOK PESANTREN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan perpanjangan izin pendirian yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan paling sedikit memuat: a. identitas lembaga pendidikan; b. jenis lembaga pendidikan (RA/Madrasah/MDTA/Pondok Pesantren); c. alamat lembaga; d. nomor dan tanggal izin pendirian sebelumnya; dan e. maksud permohonan perpanjangan izin. 3. Melampirkan fotokopi izin operasional atau izin pendirian yang masih berlaku atau telah berakhir. 4. Melampirkan profil lembaga atau dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa lembaga masih aktif menyelenggarakan pendidikan. 5. Melampirkan dokumen administrasi dan persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 6. Mencantumkan nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas meneruskan permohonan perpanjangan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA /Pondok Pesantren kepada pejabat yang berwenang]; D --> E[Pemohon menerima hasil layanan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan perpanjangan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA/Pondok Pesantren kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada seksi atau unit kerja yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan telaah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 6. Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan/atau penerbitan rekomendasi perpanjangan izin pendirian. 7. Petugas menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat rekomendasi perpanjangan izin pendirian RA/ Madrasah/MDTA/Pondok Pesantren.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i> ; 4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, standar operasional prosedur (SOP), serta mekanisme pelayanan perpanjangan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA/Pondok Pesantren. 3. SDM mampu melakukan verifikasi administrasi, koordinasi, dan komunikasi dengan pemohon serta unit kerja terkait. 4. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik, perizinan, dan penyelenggaraan pendidikan keagamaan pada RA, Madrasah, MDTA, dan Pondok Pesantren.
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 permohonan perpanjangan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA/Pondok Pesantren dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, rekomendasi, dan/atau penerbitan perpanjangan izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi yang disampaikan oleh pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan perpanjangan izin pendirian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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



ICUS PERIADI

LAMPIRAN XVIII
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 PENERBITAN SURAT KETERANGAN
PENGGANTI IJAZAH HILANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Fotokopi ijazah yang hilang, apabila masih dimiliki. 3. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih berlaku. 4. Fotokopi identitas pemohon yang sah (KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya). 5. Pas foto terbaru pemohon sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Dokumen pendukung lainnya yang dapat digunakan untuk verifikasi keabsahan ijazah, apabila diperlukan. 7. Mencantumkan nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan validasi data ijazah serta dokumen pendukung. 6. Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Petugas menyampaikan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang sesuai dengan 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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i> ; 4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, standar operasional prosedur (SOP), serta mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang. 3. SDM mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen serta data ijazah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4. SDM mampu melakukan koordinasi dan komunikasi dengan pemohon, satuan pendidikan, dan unit kerja terkait. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik, administrasi pendidikan, dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang.
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 penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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

MOSES PRIADI

LAMPIRAN XIX
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 PENERBITAN SURAT KETERANGAN
PENGANTI IJAZAH HILANG (MADRASAH TUTUP/TIDAK BEROPERASI LAGI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang masih berlaku. 3. Fotokopi identitas pemohon yang sah (KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya). 4. Fotokopi ijazah yang hilang, apabila masih dimiliki. 5. Fotokopi dokumen pendukung lainnya yang dapat digunakan untuk membuktikan kepemilikan ijazah, seperti Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Lulus (SKL), rapor, atau dokumen pendidikan lainnya. 6. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) dari pemohon mengenai kehilangan ijazah dan kebenaran data yang disampaikan. 7. Pas foto terbaru pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 8. Dokumen pendukung lain yang diperlukan untuk keperluan verifikasi dan validasi data ijazah. 9. Mencantumkan nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang (Madrrasah Tutup/Tidak Beroperasi lagi) <pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas melakukan verifikasi dan validasi data ijazah serta dokumen pendukung]; D --> E[Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang]; E --> F[Pemohon menerima hasil layanan];</pre> Keterangan:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Pemohon menyampaikan permohonan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang untuk dilakukan penelusuran, verifikasi, dan validasi data ijazah serta dokumen pendukung. 6. Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Petugas menyampaikan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang sesuai dengan 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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, standar operasional prosedur (SOP), serta mekanisme pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang. 3. SDM mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen serta data ijazah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4. SDM mampu melakukan koordinasi dan komunikasi dengan pemohon, satuan pendidikan, dan unit kerja terkait. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik, administrasi pendidikan, dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang.
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 penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

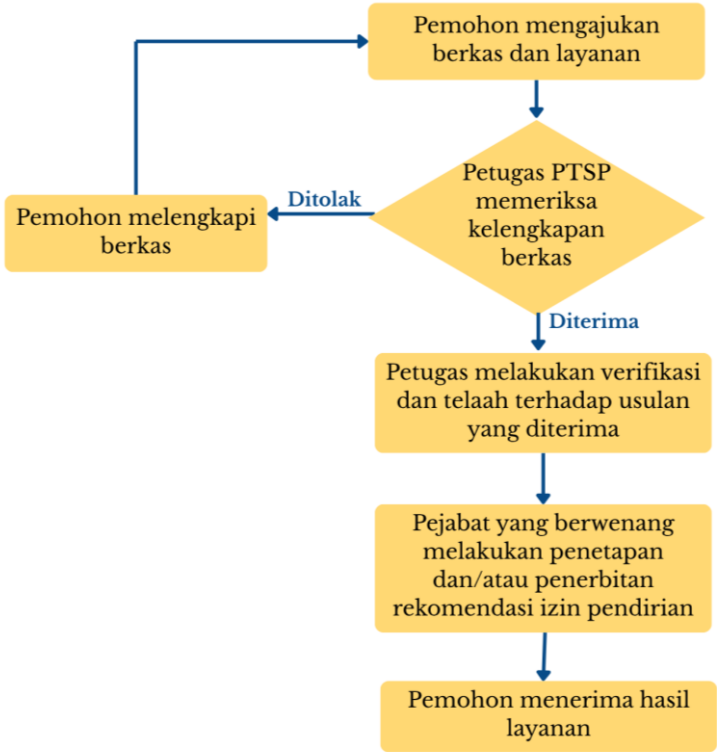


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

AGUS S. PADI

LAMPIRAN XX
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 IZIN PENDIRIAN MADRASAH/RA/MDTA

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan memuat identitas lembaga, alamat, jenis satuan pendidikan, serta maksud dan tujuan pendirian. 3. Melampirkan dokumen administrasi dan persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 4. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 5. Melampirkan dokumen pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas melakukan verifikasi dan telaah terhadap usulan yang diterima]; D --> E[Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan/atau penerbitan rekomendasi izin pendirian]; E --> F[Pemohon menerima hasil layanan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada seksi atau unit kerja yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan telaah sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan/atau penerbitan rekomendasi izin pendirian. 7. Petugas menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Rekomendasi dan/atau Surat Keputusan Izin Pendirian RA/Madrasah/MDTA sesuai dengan 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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	- SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. - SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA. - SDM mampu melakukan verifikasi administrasi, koordinasi, dan komunikasi dengan baik. - SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. - SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik dan perizinan lembaga pendidikan keagamaan.
10	Pengawasan internal	- Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. - 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. - Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan izin pendirian RA/Madrasah/MDTA dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP). - Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. - Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, rekomendasi, dan/atau penerbitan izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. - Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan. - Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). - 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

AGUS PRIADI

LAMPIRAN XXI
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 PENGESAHAN SURAT PINDAH SEKOLAH/MADRASAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pengesahan surat pindah sekolah/madrasah yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat keterangan pindah dari sekolah/madrasah asal. 3. Surat rekomendasi atau surat pengantar dari kepala sekolah/madrasah asal. 4. Fotokopi rapor atau dokumen akademik yang dipersyaratkan. 5. Fotokopi identitas peserta didik dan/atau orang tua/wali. 6. Mencantumkan nomor kontak yang dapat dihubungi. 7. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pengesahan Surat Pindah Sekolah/Madrasah Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan pengesahan surat pindah sekolah/madrasah kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan validasi dokumen. 6. Pejabat yang berwenang melakukan pengesahan surat pindah sekolah/madrasah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Petugas menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Pengesahan Surat Pindah Sekolah/Madrasah
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	- SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. - SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan pengesahan surat pindah sekolah/madrasah. - SDM mampu melakukan verifikasi administrasi, validasi dokumen, koordinasi, dan komunikasi dengan baik. - SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. - SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik dan administrasi peserta didik pada madrasah.
10	Pengawasan internal	- Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. - 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. - 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	- Pelayanan pengesahan surat pindah sekolah/madrasah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. - Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. - Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan pengesahan surat pindah sekolah/madrasah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. - Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan. - Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

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

M. S. PRIADI

LAMPIRAN XXII
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 PENGESAHAN IJAZAH/STTB MADRASAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pengesahan ijazah/STTB (apabila dikuasakan dilampiri surat kuasa). 2. Ijazah/STTB asli yang akan disahkan. 3. Fotokopi ijazah/STTB yang akan dilegalisasi/disahkan sesuai kebutuhan pemohon. 4. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi lainnya. 5. Apabila ijazah milik orang lain, melampirkan surat kuasa bermeterai dan fotokopi identitas pemberi serta penerima kuasa. 6. Dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. 3. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 4. Apabila persyaratan belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 5. Apabila persyaratan telah lengkap, petugas PTSP meneruskan berkas kepada Seksi Pendidikan Madrasah. 6. Petugas pada Seksi Pendidikan Madrasah melakukan verifikasi keaslian ijazah/STTB berdasarkan data yang tersedia. 7. Pejabat yang berwenang melakukan pengesahan ijazah/STTB. 8. Dokumen yang telah disahkan diserahkan kembali kepada PTSP. 9. PTSP menghubungi atau menyerahkan langsung dokumen yang telah disahkan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Dokumen berupa Ijazah/STTB Madrasah yang telah memperoleh pengesahan (legalisasi) sesuai 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: - WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; - Website: https://labura.kemenag.go.id; - Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; - Instagram: @kemenaglabura; dan - Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan penerbitan surat rekomendasi lanjut pendidikan ke luar negeri. 3. SDM mampu melakukan verifikasi administrasi, koordinasi, dan komunikasi dengan baik. 4. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik dan administrasi penerbitan surat rekomendasi.
10	Pengawasan internal	4. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi. 5. 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan penerbitan surat rekomendasi lanjut pendidikan ke luar negeri dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, telaah, dan penerbitan surat rekomendasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	7. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan. 8. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 9. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.



KETUA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

AGUS PRIADI

LAMPIRAN XXIII
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 PENERBITAN SURAT REKOMENDASI LANJUT PENDIDIKAN
KE LUAR NEGERI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan penerbitan surat rekomendasi lanjut pendidikan ke luar negeri yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Fotokopi identitas pemohon yang masih berlaku. 3. Fotokopi ijazah dan/atau transkrip nilai pendidikan terakhir. 4. Surat penerimaan (Letter of Acceptance/LoA) atau dokumen pendukung dari lembaga pendidikan tujuan, apabila telah tersedia. 5. Proposal studi atau rencana studi, apabila dipersyaratkan. 6. Pas foto terbaru sesuai ketentuan yang berlaku. 7. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 8. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Penerbitan Surat Rekomendasi Studi Lanjut ke Luar Negeri <pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Petugas melakukan telaah verifikasi dan validasi dokumen]; D --> E[Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan penerbitan surat rekomendasi]; E --> F[Pemohon menerima hasil layanan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan penerbitan surat rekomendasi lanjut pendidikan ke luar negeri kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan telaah. 6. Pejabat yang berwenang melakukan penetapan dan penerbitan surat rekomendasi. 7. Petugas menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Lanjut Pendidikan ke Luar Negeri.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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>;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan penerbitan surat rekomendasi lanjut pendidikan ke luar negeri. 3. SDM mampu melakukan verifikasi administrasi, koordinasi, dan komunikasi dengan baik. 4. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik dan administrasi penerbitan surat rekomendasi.
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 penerbitan surat rekomendasi lanjut pendidikan ke luar negeri dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, telaah, dan penerbitan surat rekomendasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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).

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

AGUS PRADI

LAMPIRAN XXIV
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 EMIS GTK, EMIS 4.0, EMIS PAI, dan EMIS PONTREN

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 dokumen pendukung yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan EMIS yang diajukan. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor kontak yang dapat dihubungi. 5. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan pada masing-masing aplikasi EMIS.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --> B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Operator/admin EMIS menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen]; D --> E[Operator/admin EMIS melakukan pembaruan, perbaikan, validasi, dan/atau sinkronisasi data pada aplikasi EMIS]; E --> F[Pemohon menerima informasi status/progres layanan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan layanan EMIS melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi awal terhadap identitas dan tujuan layanan pemohon. 4. Petugas PTSP mengarahkan pemohon kepada operator/admin EMIS pada seksi yang berwenang. 5. Operator/admin EMIS menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen serta data yang diajukan. 6. Operator/admin EMIS melakukan pembaruan, perbaikan, validasi, dan/atau sinkronisasi data pada aplikasi EMIS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Operator/admin EMIS menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Data pada EMIS GTK, EMIS 4.0, EMIS PAI, dan EMIS PONTRENS yang telah diperbarui, diverifikasi, dan/atau divalidasi.
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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan EMIS. 3. SDM mampu melakukan verifikasi, validasi, dan pengolahan data.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. SDM mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan teknologi informasi pendukung. 5. SDM memahami peraturan dan petunjuk teknis terkait pengelolaan EMIS.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi. 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.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan EMIS dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan pembaruan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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



MUS PRADI

LAMPIRAN XXV
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 SIAGA PENDIS

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 dokumen pendukung yang diperlukan sesuai dengan jenis layanan SIAGA PENDIS yang diajukan. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 5. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan pada aplikasi SIAGA PENDIS yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Layanan SIAGA PENDIS Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan layanan SIAGA PENDIS melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi awal terhadap identitas dan tujuan layanan pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP mengarahkan pemohon kepada operator/admin SIAGA PENDIS pada seksi yang berwenang. 5. Operator/admin SIAGA PENDIS menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen serta data yang diajukan. 6. Operator/admin SIAGA PENDIS melakukan pembaruan, perbaikan, verifikasi, validasi, dan/atau sinkronisasi data pada aplikasi SIAGA PENDIS sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Operator/admin SIAGA PENDIS menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Data guru, pengawas, dan tenaga kependidikan pada aplikasi SIAGA PENDIS yang telah diperbarui, diverifikasi, dan/atau divalidasi. 2. Layanan administrasi dan pengelolaan data pada aplikasi SIAGA PENDIS sesuai dengan 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. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan SIAGA PENDIS. 3. SDM mampu melakukan verifikasi, validasi, dan pengolahan data. 4. SDM mampu mengoperasikan aplikasi SIAGA PENDIS dan teknologi informasi pendukung. 5. SDM memahami peraturan dan petunjuk teknis terkait pengelolaan aplikasi SIAGA PENDIS.
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 SIAGA PENDIS dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan pembaruan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, serta informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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).

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

S. PELADI

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 REKOMENDASI PEMBUKAAN CABANG GEREJA BARU

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan rekomendasi pembukaan cabang gereja baru yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat pengantar atau rekomendasi dari pimpinan gereja induk atau organisasi keagamaan yang menaungi. 3. Profil gereja cabang yang akan didirikan. 4. Susunan pengurus gereja cabang. 5. Data jumlah jemaat dan domisili jemaat. 6. Dokumen kepemilikan, penguasaan, atau penggunaan tempat ibadah sementara maupun permanen. 7. Fotokopi identitas penanggung jawab gereja. 8. Nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 9. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Layanan Rekomendasi Pembukaan Cabang Gereja Baru Keterangan: 1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi pembukaan cabang gereja baru melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi awal kelengkapan administrasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada Penyelenggara/Bimas Kristen untuk dilakukan verifikasi dan telaah. 6. Penyelenggara/Bimas Kristen melakukan verifikasi administrasi dan, apabila diperlukan, melakukan klarifikasi atau peninjauan lapangan. 7. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menerbitkan rekomendasi sesuai dengan hasil verifikasi. 8. Hasil pelayanan disampaikan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila diperlukan verifikasi lapangan atau koordinasi dengan instansi terkait, jangka waktu pelayanan dapat disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Surat Rekomendasi Pembukaan Cabang Gereja Baru. 2. Surat pemberitahuan hasil verifikasi, apabila permohonan belum memenuhi persyaratan.
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. 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 8. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan Nomor 8 Tahun 2006 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan FKUB, dan Pendirian Rumah Ibadat.
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. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami peraturan perundang-undangan di bidang kehidupan beragama dan pelayanan publik. 3. SDM memahami prosedur pemberian rekomendasi pembukaan cabang gereja. 4. SDM mampu melakukan verifikasi administrasi, koordinasi, dan komunikasi dengan baik. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memiliki sikap profesional, objektif, dan tidak diskriminatif 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 permohonan data dan informasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses dan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, dan informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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

AGUS PERIADI

LAMPIRAN XXVII
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 REKOMENDASI JEMAAT GEREJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan rekomendasi jemaat gereja yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat pengantar atau keterangan dari gereja asal. 3. Fotokopi identitas pemohon (KTP atau identitas lain yang sah). 4. Data diri pemohon yang memuat nama, alamat, dan nomor kontak. 5. Menjelaskan maksud dan tujuan permohonan rekomendasi. 6. Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan keperluan permohonan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Layanan Rekomendasi Jemaat Gereja Keterangan: 1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi jemaat gereja melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan persyaratan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Permohonan diteruskan kepada Penyelenggara/Bimas Kristen untuk dilakukan verifikasi dan telaah. 6. Penyelenggara Kristen melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen pendukung. 7. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menerbitkan rekomendasi berdasarkan hasil verifikasi. 8. Hasil pelayanan disampaikan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila diperlukan klarifikasi atau verifikasi tambahan, jangka waktu pelayanan dapat disesuaikan sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Surat Rekomendasi Jemaat Gereja. 2. Surat pemberitahuan apabila permohonan belum memenuhi persyaratan.
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. 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 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. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Komputer dan Printer; 6. Toilet;
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami peraturan perundang-undangan terkait pelayanan keagamaan. 3. SDM memahami prosedur penerbitan rekomendasi jemaat gereja. 4. SDM mampu melakukan verifikasi administrasi dan koordinasi dengan pihak terkait. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memiliki sikap profesional, objektif, dan tidak diskriminatif.
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 permohonan data dan informasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses dan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, dan informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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).

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

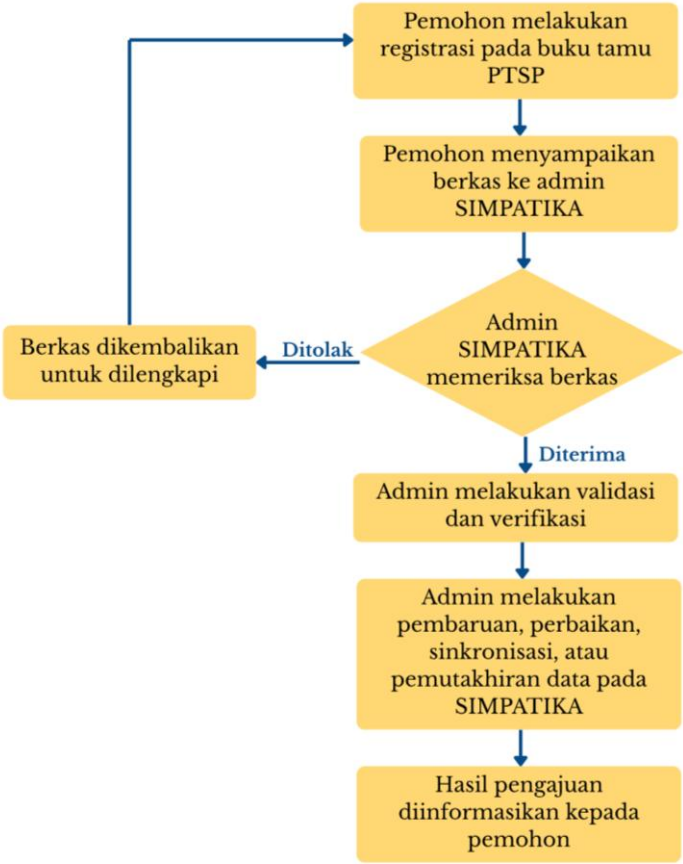


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

M. S. PRIADI

LAMPIRAN XXVIII
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 SIMPATIKA GURU PAK

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 dokumen pendukung sesuai dengan jenis layanan SIMPATIKA yang diajukan. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 5. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	 KETERANGAN: 1. Pemohon menyampaikan permohonan layanan SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi awal terhadap identitas dan tujuan layanan pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Petugas PTSP mengarahkan pemohon kepada operator/admin SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen pada seksi yang berwenang. - Operator/admin SIMPATIKA menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen serta data yang diajukan. - Operator/admin SIMPATIKA melakukan pembaruan, perbaikan, verifikasi, validasi, dan/atau sinkronisasi data pada aplikasi SIMPATIKA sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Operator/admin SIMPATIKA menyampaikan hasil pelayanan kepada pemohon.
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	- Data Guru Pendidikan Agama Kristen pada aplikasi SIMPATIKA yang telah diperbarui, diverifikasi, dan/atau divalidasi. - Layanan administrasi dan pengelolaan data Guru Pendidikan Agama Kristen pada aplikasi SIMPATIKA sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Dokumen atau output layanan SIMPATIKA lainnya sesuai kebutuhan pemohon dan ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: - WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; - Website: https://labura.kemenag.go.id; - Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; - Instagram: @kemenaglabura; dan - Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. - Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. - Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
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. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan SIMPATIKA. 3. SDM mampu melakukan verifikasi, validasi, dan pengolahan data. 4. SDM mampu mengoperasikan aplikasi SIMPATIKA dan teknologi informasi pendukung. 5. SDM memahami peraturan dan petunjuk teknis terkait pengelolaan aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen.
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 permohonan data dan informasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan pembaruan data sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, dan informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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



AGUS SETIADI

LAMPIRAN XXIX
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 LAYANAN SURAT TUGAS PENGAWAS/
PENYULUH AGAMA KRISTEN

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 dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan pengajuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 5. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pengawas/Penyuluh Agama Kristen mengajukan permohonan Surat Tugas Pemohon menyampaikan berkas ke penyelenggara kristen Petugas menyiapkan konsep surat tugas Pejabat berwenang memeriksa dan menandatangani Surat Tugas Surat Tugas disampaikan kepada Pengawas/Penyuluh Agama Kristen KETERANGAN: 1. Pengawas atau Penyuluh Agama Kristen mengajukan permohonan Surat Tugas kepada Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Kristen dengan melampirkan dokumen pendukung sesuai kebutuhan penugasan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan serta kesesuaian dokumen permohonan. 3. Apabila dokumen belum lengkap atau belum sesuai, permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi atau diperbaiki. 4. Apabila dokumen telah lengkap dan memenuhi persyaratan, petugas melakukan verifikasi serta menyiapkan konsep Surat Tugas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Konsep Surat Tugas diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan dan penandatanganan. 6. Surat Tugas yang telah ditandatangani disampaikan kepada Pengawas atau Penyuluh Agama Kristen. 7. 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	Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen yang diterbitkan sesuai hasil verifikasi dan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen
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. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Agama tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama yang berlaku. 5. Petunjuk Teknis Pengelolaan SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen yang berlaku. 6. Ketentuan lain yang mengatur tugas dan fungsi Pengawas/Penyuluh Agama Kristen yang berlaku
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 di bidang Pendidikan Agama Kristen.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Memahami tata cara pelayanan administrasi dan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen persyaratan layanan. 5. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan, ramah, teliti, 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 penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan 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, validasi, dan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumen, data, dan informasi yang disampaikan pemohon dijaga keamanan dan kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Proses pelayanan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, kenyamanan, dan perlindungan data pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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.



KETUA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

AGUS PRADI

LAMPIRAN XXX
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 PENGAJUAN PENCAIRAN TPG PNS DAN
NON PNS AGAMA KRISTEN

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 dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan pengajuan pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG) PNS dan Non PNS Agama Kristen. 3. Menyampaikan identitas pemohon serta tujuan pengajuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor rekening aktif atas nama penerima TPG sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 6. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen serta regulasi pencairan TPG yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu PTSP] --> B[Pemohon menyampaikan berkas ke penyelenggara kristen]; B --> C{Penyelenggara Kristen memeriksa kelengkapan berkas}; C -- Ditolak --> D[Berkas dikembalikan untuk dilengkapi]; D --> A; C -- Diterima --> E[Penyelenggara Kristen melakukan validasi data pada SIMPATIKA]; E --> F[Berkas diproses untuk pengajuan pencairan TPG]; F --> G[Hasil pengajuan diinformasikan kepada pemohon];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon mengajukan berkas permohonan pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG) PNS dan Non PNS Agama Kristen melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Labuhanbatu Utara dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. - Petugas PTSP menerima dan melakukan pemeriksaan kelengkapan serta kesesuaian dokumen persyaratan administrasi. - Berkas permohonan yang telah lengkap diteruskan kepada pejabat/pegawai yang membidangi untuk dilakukan verifikasi dan validasi data pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen. - Apabila hasil verifikasi dan validasi telah memenuhi ketentuan, berkas diproses untuk pengajuan pencairan TPG sesuai mekanisme yang berlaku. - Proses pengajuan diteruskan sesuai alur sistem (SIMPATIKA dan/atau sistem keuangan yang berlaku) sampai pada tahap pencairan. - Apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian data, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki atau dilengkapi. - Hasil proses pengajuan pencairan diinformasikan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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	Dokumen pengajuan pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG) PNS dan Non PNS Agama Kristen yang telah diproses sesuai ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: - WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; - Website: https://labura.kemenag.go.id; - Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; - Instagram: @kemenaglabura; dan - Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586). - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 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 terkait Tunjangan Profesi Guru (TPG) PNS dan Non PNS. 2. Memahami mekanisme pengelolaan dan pencairan TPG pada Kementerian Agama. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen. 4. Mampu melakukan verifikasi dan validasi data serta dokumen pengajuan TPG secara teliti dan akurat. 5. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta bersi
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 pengajuan pencairan Tunjangan Profesi Guru (TPG) PNS dan Non PNS Agama Kristen dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan

LAMPIRAN XXXI
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 LAPORAN BULANAN Ka. KUA KECAMATAN ATAU F-1

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Membawa surat pengantar atau dokumen yang berkaitan dengan penyampaian Laporan Bulanan Kepala KUA Kecamatan (Formulir F-1), apabila diperlukan. 3. Menyampaikan identitas pemohon serta tujuan pengajuan layanan kepada petugas. 4. Menyerahkan Laporan Bulanan Kepala KUA Kecamatan (Formulir F-1) yang telah diisi lengkap dan ditandatangani oleh Kepala KUA Kecamatan. 5. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Kepala KUA Kecamatan melakukan registrasi pada buku tamu PTSP Menyampaikan Laporan Bulanan (F-1) kepada petugas Bimas Islam Seksi Bimas Islam memeriksa kelengkapan laporan Laporan dikembalikan untuk dilengkapi Layanan selesai Ditolak Diterima KETERANGAN: 1. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan atau petugas yang ditunjuk melakukan registrasi pada buku tamu PTSP. 2. Kepala KUA Kecamatan atau petugas yang ditunjuk menyampaikan Laporan Bulanan Kepala KUA Kecamatan (Formulir F-1) kepada petugas Bimbingan Masyarakat Islam. 3. Petugas Bimbingan Masyarakat Islam menerima dan memeriksa kelengkapan laporan yang disampaikan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Apabila laporan belum lengkap atau terdapat ketidaksesuaian, laporan dikembalikan kepada KUA Kecamatan untuk dilengkapi atau diperbaiki. 5. Apabila laporan telah lengkap, petugas melakukan pencatatan, verifikasi administrasi, dan pengadministrasian laporan sebagai bahan rekapitulasi sesuai ketentuan yang berlaku. 6. 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	Laporan Bulanan Ka. KUA Kecamatan (Form F-1) yang telah diterima, diverifikasi, dan diregistrasi sesuai 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 Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615). 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 590). 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955).

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 terkait tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. 2. Memahami mekanisme pelaporan administrasi KUA Kecamatan (Form F-1). 3. Mampu melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian laporan bulanan secara teliti dan akurat. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran (pengolahan data dan dokumen). 5. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran dan kearsipan. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta bersikap profesional, teliti, 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 penerimaan Laporan Bulanan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan (Form F-1) dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan 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 penerimaan, pemeriksaan, dan registrasi Laporan Bulanan KUA Kecamatan (F-1) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumen dan data Laporan Bulanan Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan (Form F-1) dijaga keamanan dan kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Proses pelayanan penerimaan dan registrasi laporan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Data dan dokumen hanya digunakan untuk kepentingan administrasi dan pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai ketentuan yang berlaku.
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

AGUS PRADI

LAMPIRAN XXXII
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 PENDISTRIBUSIAN BUKU NIKAH/DUPLIKAT NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon (Kepala KUA) datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Membawa dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan pendistribusian Buku Nikah atau penerbitan Duplikat Buku Nikah. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan pengajuan layanan kepada petugas. 4. Menunjukkan Buku Nikah asli (untuk layanan tertentu) atau surat kehilangan dari kepolisian (untuk permohonan duplikat Buku Nikah). 5. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 6. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan administrasi pencatatan nikah yang berlaku pada Kementerian Agama.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Kepala KUA mengajukan layanan melalui PTSP] --> B{Seksi Bimas Islam memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Seksi Bimas Islam melakukan verifikasi kebutuhan dan ketersediaan buku nikah/duplikat nikah]; D --> E[Petugas menyiapkan dan mendistribusikan buku nikah/duplikat buku nikah kepada KUA]; E --> F[Kepala KUA menerima dan menandatangani bukti penerimaan];</pre> KETERANGAN: 1. Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan atau petugas yang ditunjuk mengajukan permohonan pendistribusian buku nikah dan/atau duplikat buku nikah kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melampirkan surat permohonan dan persyaratan sesuai ketentuan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Petugas PTSP menerima, meregistrasi, dan memeriksa kelengkapan administrasi permohonan. 3. Berkas permohonan yang telah lengkap diteruskan kepada unit kerja yang membidangi urusan Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi kebutuhan dan ketersediaan buku nikah dan/atau duplikat buku nikah. 4. Petugas melakukan verifikasi terhadap jumlah kebutuhan, data pendukung, serta kesesuaian permohonan dengan ketentuan yang berlaku. 5. Apabila persyaratan telah memenuhi ketentuan dan persediaan tersedia, petugas menyiapkan serta mendistribusikan buku nikah dan/atau duplikat buku nikah kepada KUA Kecamatan sesuai alokasi yang ditetapkan. 6. Apabila persyaratan belum lengkap atau terdapat ketidaksesuaian data, permohonan dikembalikan kepada KUA Kecamatan untuk dilengkapi atau diperbaiki. 7. Kepala KUA Kecamatan atau petugas yang ditunjuk menerima buku nikah dan/atau duplikat buku nikah serta menandatangani bukti penerimaan sesuai ketentuan administrasi. 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	Buku Nikah dan/atau Duplikat Buku Nikah yang telah diterbitkan dan diserahkan sesuai 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 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019). 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait pencatatan perkawinan dan penerbitan Buku Nikah. 2. Memahami mekanisme pendistribusian Buku Nikah dan penerbitan Duplikat Buku Nikah sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Mampu melakukan pemeriksaan dan verifikasi data pada register nikah secara teliti dan akurat. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem administrasi pencatatan nikah. 5. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran dan pengelolaan arsip dokumen nikah. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta bersikap profesional, jujur, teliti, 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan pendistribusian Buku Nikah dan penerbitan Duplikat Buku Nikah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan 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 data, pencarian register nikah, serta pendistribusian Buku Nikah atau penerbitan Duplikat Buku Nikah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumen, data, dan informasi terkait pencatatan perkawinan serta Buku Nikah dijaga keamanan dan kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Proses pelayanan pendistribusian Buku Nikah dan penerbitan Duplikat Buku Nikah dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Data dan dokumen hanya digunakan untuk kepentingan verifikasi, pencarian register nikah, dan penerbitan Duplikat Buku Nikah sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai ketentuan yang berlaku.
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



AGUS PRIADI

LAMPIRAN XXXIII
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 SIMAS KEMENAG

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 dokumen pendukung sesuai dengan jenis layanan SIMAS Kementerian Agama yang diajukan (registrasi, perubahan data, mutasi, atau validasi aset). 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan pengajuan layanan kepada petugas. 4. Menyertakan dokumen aset yang dimaksud (seperti bukti kepemilikan, berita acara serah terima, atau dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku). 5. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 6. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan pengelolaan aset pada aplikasi SIMAS Kementerian Agama yang berlaku.
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 --> A; B -- Diterima --> D[Seksi Bimas Islam melakukan verifikasi dan validasi data pada SIMAS KEMENAG]; D --> E[Petugas melakukan input, pembaruan, atau validasi data]; E --> F[Hasil layanan disampaikan kepada pemohon];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon mengajukan permohonan layanan SIMAS Kementerian Agama melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan serta kesesuaian dokumen persyaratan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Berkas permohonan yang telah lengkap diteruskan kepada seksi bimas islam yang membidangi untuk dilakukan verifikasi dan validasi data pada aplikasi SIMAS Kementerian Agama. 4. Apabila data dan dokumen telah sesuai, petugas melakukan proses input, pembaruan, atau validasi data aset pada aplikasi SIMAS sesuai jenis layanan yang diajukan. 5. Apabila terdapat ketidaksesuaian data atau kekurangan dokumen, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi atau diperbaiki. 6. Hasil proses layanan SIMAS diinformasikan atau disampaikan kepada pemohon sesuai ketentuan yang berlaku. 7. 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	Tersedianya data aset Kementerian Agama yang telah diverifikasi, divalidasi, dan/atau diperbarui dalam aplikasi SIMAS Kementerian Agama sesuai 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 Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955). 6. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid.
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
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami mekanisme pengelolaan, pencatatan, dan pelaporan aset pada aplikasi SIMAS Kementerian Agama 2. Mampu mengoperasikan aplikasi SIMAS Kementerian Agama secara tepat dan akurat. 3. Mampu melakukan verifikasi, validasi, dan pembaruan data aset secara teliti dan bertanggung jawab. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran (pengolahan data dan administrasi). 5. Memiliki kemampuan administrasi aset dan kearsipan dokumen BMN. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta bersikap profesional, jujur, teliti, 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 pengelolaan data aset melalui aplikasi SIMAS Kementerian Agama dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan 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, validasi, input, dan pembaruan data aset pada aplikasi SIMAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan informasi aset yang dikelola melalui aplikasi SIMAS Kementerian Agama dijaga keamanan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Proses pelayanan pengelolaan, verifikasi, validasi, dan pembaruan data aset dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan integritas data. 3. Akses terhadap data dan informasi aset hanya diberikan kepada petugas yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai ketentuan yang berlaku.
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.

KETUA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



ALF Satriadi

LAMPIRAN XXXIV
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 BANTUAN PERMOHONAN DANA ORMAS ISLAM

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 bantuan dana dari Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) Islam yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama. 3. Menyertakan profil organisasi yang memuat legalitas Ormas Islam (akta pendirian/AD-ART, SK Kemenkumham atau legalitas lain yang sah). 4. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan pengajuan bantuan kepada petugas. 5. Menyertakan proposal kegiatan yang memuat latar belakang, tujuan, rencana kegiatan, serta rincian kebutuhan dana. 6. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
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 --> A; B -- Diterima --> D{Seksi Bimas Islam melakukan pengujian kelayakan}; D -- Ditolak --> E[Seksi Bimas Islam memberitahukan alasan penolakan]; D -- Diterima --> F[Penyaluran dana bantuan dan layanan selesai];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon (Ormas Islam) mengajukan permohonan bantuan dana melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan administrasi berkas permohonan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Berkas permohonan yang telah lengkap diteruskan kepada unit/pejabat yang membidangi untuk dilakukan verifikasi dan evaluasi proposal bantuan dana. 4. Dilakukan penilaian terhadap kelayakan permohonan berdasarkan ketentuan dan ketersediaan anggaran yang berlaku. 5. Apabila permohonan disetujui, proses dilanjutkan sesuai mekanisme penyaluran bantuan dana yang berlaku pada Kementerian Agama. 6. Apabila permohonan tidak memenuhi syarat atau tidak disetujui, berkas dikembalikan dengan disertai penjelasan. 7. Hasil proses permohonan bantuan dana disampaikan kepada pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Persetujuan bantuan dana kepada Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) Islam sesuai 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 Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615). 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1039).
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 terkait Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) Islam dan pemberian bantuan pemerintah. 2. Memahami mekanisme pengelolaan, verifikasi, dan penyaluran bantuan dana kepada Ormas Islam. 3. Mampu melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi dan verifikasi legalitas Ormas secara teliti dan akurat. 4. Mampu melakukan evaluasi proposal dan analisis kesesuaian kegiatan dengan ketentuan yang berlaku. 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran untuk pengolahan data administrasi bantuan. 6. Memiliki kemampuan administrasi perkantoran dan pengelolaan dokumen secara tertib dan akuntabel. 7. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta bersikap profesional, jujur, teliti, 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 permohonan bantuan dana kepada Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) Islam dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi administrasi, evaluasi proposal, serta penetapan hasil sesuai dengan ketentuan dan ketersediaan anggaran yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumen, data, dan informasi terkait permohonan bantuan dana Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) Islam dijaga keamanan dan kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Proses pelayanan permohonan bantuan dana dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, transparansi, dan akuntabilitas. 3. Data dan dokumen hanya digunakan untuk kepentingan verifikasi, evaluasi, dan penetapan pemberian bantuan sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai ketentuan yang berlaku
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.



LAMPIRAN XXXV
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 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	Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui PTSP PTSP memeriksa Kelengkapan berkas Ditolak Pemohon melengkapi berkas Diterima Petugas PTSP meneruskan permohonan kepada petugas BP4 Petugas mengidentifikasi permasalahan Ditolak Melaksanakan konsultasi lanjutan Diterima Hasil konsultasi didokumentasikan dan layanan selesai

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.

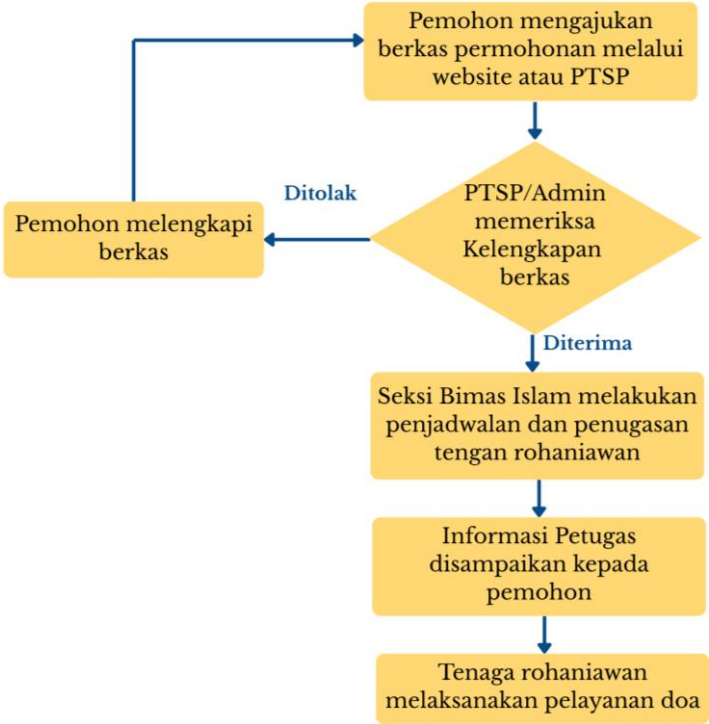


KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

M. S. PRIADI

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



GU S P I A D I

LAMPIRAN XXXVIII
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 REKOMENDASI PENDIRIAN MASJID

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Mengajukan surat permohonan rekomendasi pendirian masjid yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Melampirkan proposal pendirian masjid yang memuat latar belakang, tujuan, lokasi, dan rencana pembangunan. 3. Melampirkan fotokopi identitas pemohon atau pengurus panitia pembangunan masjid. 4. Melampirkan susunan kepengurusan panitia pembangunan masjid. 5. Melampirkan dokumen kepemilikan atau penguasaan tanah yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Melampirkan surat keterangan domisili/lokasi atau dokumen lain yang menunjukkan lokasi pendirian masjid. 7. Melampirkan rekomendasi dari Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan setempat, apabila dipersyaratkan. 8. Melampirkan dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk persyaratan yang berkaitan dengan pendirian bangunan dan rumah ibadah. 9. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon mengajukan berkas permohonan melalui PTSP PTSP memeriksa Kelengkapan berkas Ditolak Pemohon melengkapi berkas Diterima Seksi Bimas Islam melakukan verifikasi administrasi dan peninjauan lapangan (apabila diperlukan) Pejabat berwenang melakukan telaah dan menerbitkan rekomendasi Surat rekomendasi disampaikan kepada pemohon

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN: 1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi pendirian masjid kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Apabila persyaratan belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4. Apabila persyaratan telah lengkap, berkas diregistrasi dan diteruskan kepada unit yang membidangi urusan kemasjidan/Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi. 5. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan, apabila diperlukan, melakukan klarifikasi atau peninjauan lapangan terhadap lokasi pendirian masjid. 6. Berdasarkan hasil verifikasi, pejabat yang berwenang melakukan telaah dan memberikan pertimbangan atas permohonan rekomendasi. 7. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara atau pejabat yang berwenang menerbitkan surat rekomendasi apabila persyaratan telah memenuhi ketentuan yang berlaku. 8. Petugas menyampaikan surat rekomendasi kepada pemohon melalui PTSP atau media lain yang telah ditetapkan. 9. 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	1. Surat Rekomendasi Pendirian Masjid. 2. Surat pemberitahuan hasil verifikasi apabila permohonan belum memenuhi persyaratan atau memerlukan perbaikan dokumen.
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).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. 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). 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615). 4. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 dan Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, dan Pendirian Rumah Ibadat. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955). 6. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid.
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 mengenai pelayanan publik, kemasjidan, dan pendirian rumah ibadah. 2. Memahami tata naskah dinas, administrasi perkantoran, dan pengelolaan arsip. 3. Mampu melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan rekomendasi pendirian masjid. 4. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi perkantoran, dan sistem informasi pendukung pelayanan. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan, ramah, dan berorientasi pada pelayanan. 6. Memiliki kemampuan koordinasi dan analisis dalam melakukan telaah terhadap dokumen permohonan. 7. Memiliki integritas, disiplin, tanggung jawab, serta menjaga kerahasiaan data dan informasi pemohon. 8. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kementerian Agama.
10	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan rekomendasi pendirian masjid. 3. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4. Pengawasan dilakukan melalui pemeriksaan administrasi, monitoring pelaksanaan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana, serta tindak lanjut atas hasil pengawasan. 5. Pengawasan internal dilaksanakan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilaksanakan secara cepat, mudah, transparan, akuntabel, profesional, dan tidak diskriminatif. 3. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, responsif, dan berintegritas serta berpedoman pada kode etik ASN. 4. Seluruh proses pelayanan tidak dipungut biaya (gratis) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 5. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijaga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, pemohon berhak menyampaikan pengaduan, saran, dan/atau masukan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, dan nyaman bagi pemohon. 2. Keamanan dokumen persyaratan dan data pemohon dijamin serta dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Dokumen permohonan diproses sesuai dengan prosedur dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga meminimalkan risiko kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan dokumen. 4. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cermat, dan bertanggung jawab untuk menjamin ketepatan proses dan hasil pelayanan. 5. Dalam pelaksanaan pelayanan, tersedia sarana dan prasarana yang mendukung keselamatan dan kenyamanan pemohon sesuai dengan kondisi dan ketentuan yang berlaku.
14	Pelaksana Evaluasi kinerja	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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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

M. S. PRADI

LAMPIRAN XXXIX
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 LAYANAN PENGUKURAN ARAH KIBLAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Mengajukan surat permohonan pengukuran arah kiblat berupa: a. Melampirkan fotokopi identitas pemohon (KTP atau identitas resmi lainnya). b. Menyampaikan alamat lengkap lokasi yang akan dilakukan pengukuran arah kiblat. c. Melampirkan titik lokasi dan/atau denah lokasi apabila diperlukan. d. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. e. Menyediakan akses ke lokasi yang akan dilakukan pengukuran. f. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
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 --> A; B -- Diterima --> D[Petugas melakukan verifikasi dan penjadwalan pengukuran arah kiblat]; D --> E[Petugas melaksanakan pengukuran arah kiblat di lokasi]; E --> F[Berita acara/surat keterangan hasil pengukuran diserahkan kepada pemohon];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon mengajukan permohonan melalui PTSP. 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada petugas penyelenggara syariah atau petugas yang berwenang. 4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan menghubungi pemohon untuk menentukan jadwal pengukuran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Petugas melaksanakan pengukuran arah kiblat di lokasi menggunakan metode dan peralatan yang sesuai dengan ketentuan. 6. Petugas menyusun dan menerbitkan berita acara atau surat keterangan hasil pengukuran arah kiblat. 7. Hasil pengukuran diserahkan kepada pemohon. 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	1. Berita Acara Hasil Pengukuran Arah Kiblat. 2. Surat Keterangan Hasil Pengukuran Arah Kiblat.
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 Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615). 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955). 6. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid.
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan dan SOP. 2. Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, transparan, profesional, dan tidak diskriminatif. 3. Tidak dipungut biaya sesuai ketentuan. 4. Data dan dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dalam lingkungan yang aman dan nyaman. 2. Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya. 3. Pengukuran dilakukan menggunakan metode dan peralatan yang sesuai standar untuk menjamin ketepatan hasil. 4. Petugas mengutamakan keselamatan kerja selama pelaksanaan pengukuran di lapangan.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Dilaksanakan secara berkala oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam. 2. Dimonitor oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 3. Evaluasi dilakukan berdasarkan kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu pelayanan, hasil pengawasan,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengaduan dan masukan dari masyarakat. 4. Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

CS PRIADI

LAMPIRAN XL
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 PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Pemohonan Melalui PTSP - Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Surat permohonan memuat: - identitas pemohon (nama perseorangan/instansi, alamat, nomor kontak, dan/atau alamat surat elektronik); - data dan informasi yang dimohonkan secara jelas; dan - maksud dan tujuan penggunaan data dan informasi. - Melampirkan dokumen pendukung apabila diperlukan. Pemohonan Melalui Website - Pemohon mengakses layanan permohonan data dan informasi pada website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - Pemohon mengisi formulir permohonan data dan informasi secara lengkap. - Pemohon mencantumkan identitas, data/informasi yang dimohonkan, serta maksud dan tujuan penggunaan data dan informasi. - Melampirkan dokumen pendukung apabila diperlukan.
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[PPID melakukan verifikasi dan koordinasi terhadap informasi yang dimohonkan]; D --> E[Menyiapkan data dan informasi]; E --> F[Data dan informasi disampaikan kepada pemohon];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		KETERANGAN: Permohonan melalui PTSP 1. Pemohon datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan membawa persyaratan yang diperlukan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan permohonan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada Tim PPID/PPID Pelaksana untuk dilakukan verifikasi dan koordinasi dengan unit kerja yang menguasai informasi. 6. Tim PPID/PPID Pelaksana melakukan verifikasi, koordinasi, dan penyiapan data dan informasi yang dimohonkan. 7. Data dan informasi disampaikan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Permohonan melalui Website 1. Pemohon mengajukan permohonan data dan informasi melalui website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Admin layanan menerima dan memverifikasi permohonan yang masuk. 3. Permohonan diteruskan kepada Tim PPID/PPID Pelaksana. 4. Tim PPID/PPID Pelaksana melakukan verifikasi, koordinasi, dan penyiapan data dan informasi yang dimohonkan. 5. Data dan informasi disampaikan kepada pemohon melalui media yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan data dan informasi diterima secara lengkap oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam hal diperlukan perpanjangan waktu untuk memperoleh, menghimpun, atau memverifikasi data dan informasi yang dimohonkan, jangka waktu pelayanan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada pemohon sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Data dan informasi publik yang dimohonkan. 2. Surat pemberitahuan diterima, ditolak, atau dikecualikannya permohonan data dan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui: f. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; g. Website: https://labura.kemenag.go.id; h. Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; i. Instagram: @kemenaglabura; dan j. Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4846). 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5038). 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149). 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 9. 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. 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955). 11. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara Nomor 465 Tahun 2025 tentang Penetapan PPID dan PPID Pelaksana .
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Toilet; 7. Website pengajuan permohonan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik. 3. SDM memahami tata naskah dinas, SOP, serta mekanisme pelayanan data dan informasi. 4. SDM mampu melakukan verifikasi, pengelolaan, dan penyampaian data serta informasi. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memahami tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
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 permohonan data dan informasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses dan hasil permohonan data dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, dan informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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).

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

AGUS TRIADI

LAMPIRAN XLI
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 PENANGANAN KEBERATAN ATAS INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Mengisi formulir pengajuan keberatan atas informasi publik. 3. Melampirkan fotokopi identitas pemohon (KTP/SIM/Paspor atau identitas lain yang sah). 4. Melampirkan salinan permohonan informasi publik yang pernah diajukan. 5. Melampirkan salinan tanggapan atau pemberitahuan tertulis dari PPID, apabila ada. 6. Menjelaskan alasan pengajuan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 7. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 8. Dalam hal diajukan oleh kuasa, melampirkan surat kuasa yang sah.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas keberatan pada PTSP] --> B{Petugas PTSP memeriksa Kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --> C[Pemohon melengkapi berkas]; C --> A; B -- Diterima --> D[Atasan PPID melakukan pemeriksaan terhadap keberatan dan dokumen pendukung]; D --> E[Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis]; E --> F[Penyampaian hasil kepada pemohon];</pre> KETERANGAN: 1. Pemohon menyampaikan pengajuan keberatan atas informasi publik melalui PTSP dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi pengajuan keberatan. 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima pengajuan keberatan kepada pemohon. 5. Pengajuan keberatan diteruskan kepada PPID dan Atasan PPID untuk dilakukan pemeriksaan dan penelaahan. 6. Atasan PPID melakukan pemeriksaan terhadap alasan keberatan dan dokumen pendukung. 7. Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis atas keberatan yang diajukan pemohon. 8. Hasil penanganan keberatan disampaikan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan atas keberatan diberikan oleh Atasan PPID paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya pengajuan keberatan secara tertulis.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	1. Tanda terima pengajuan keberatan atas informasi publik. 2. Tanggapan tertulis Atasan PPID atas pengajuan keberatan. 3. Berita acara atau dokumen pendukung penanganan keberatan sesuai 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. 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. 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 11. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara tentang Penetapan PPID dan PPID Pelaksana (apabila telah ditetapkan).
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;
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan administrasi perkantoran. 2. SDM memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik. 3. SDM memahami mekanisme penanganan keberatan atas informasi publik. 4. SDM mampu melakukan verifikasi, pengelolaan dokumen, dan penyusunan tanggapan. 5. SDM mampu mengoperasikan teknologi informasi dan aplikasi pendukung pelayanan. 6. SDM memahami tugas dan fungsi PPID serta Atasan PPID.
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 permohonan data dan informasi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses dan hasil penanganan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

NO	KOMPONEN	URAIAN
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen, data, dan informasi pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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). 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



AGUS TRIADI