

LAMPIRAN XII  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA  
NOMOR 286 TAHUN 2026  
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                 | <div>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan audiensi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.</div> <div>2. Surat permohonan audiensi paling sedikit memuat:<div>a. identitas pemohon, meliputi nama perseorangan /instansi/organisasi;</div><div>b. alamat dan/atau nomor kontak yang dapat dihubungi;</div><div>c. maksud dan tujuan pelaksanaan audiensi;</div><div>d. pokok permasalahan atau materi yang akan dibahas;</div><div>e. usulan waktu pelaksanaan audiensi; dan</div><div>f. daftar peserta audiensi (apabila diperlukan).</div></div> <div>3. Surat permohonan audiensi harus ditandatangani oleh pemohon atau pejabat yang berwenang mewakili instansi/organisasi.</div> <div>4. Pemohon melampirkan dokumen pendukung yang berkaitan dengan materi audiensi, apabila diperlukan.</div> |
| 2                                                  | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <div>Permohonan Audiensi</div> <div><pre>graph TD; A[Pemohon mengajukan berkas dan layanan] --&gt; B{Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas}; B -- Ditolak --&gt; C[Pemohon melengkapi berkas]; C --&gt; A; B -- Diterima --&gt; D[Petugas meneruskan permohonan audiensi kepada pejabat yang berwenang]; D --&gt; E[Pengguna layanan memperoleh informasi status/progres usulan];</pre></div> <div>Keterangan:<div>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.</div><div>2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP.</div></div>                                                                                               |

| NO                                                        | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                         | 3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan audiensi.<br>4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan audiensi kepada pemohon.<br>5. Permohonan audiensi diteruskan kepada pimpinan atau unit kerja yang berwenang untuk memperoleh disposisi dan penjadwalan.<br>6. Pemohon memperoleh informasi mengenai persetujuan, penjadwalan, atau tindak lanjut permohonan audiensi melalui media komunikasi yang tersedia.<br>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.<br>2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui:<br>a. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289;<br>b. Website: <a href="https://labura.kemenag.go.id">https://labura.kemenag.go.id</a> ;<br>c. Email: <a href="mailto:ppidkemenaglabura@gmail.com">ppidkemenaglabura@gmail.com</a> ;<br>d. Instagram: @kemenaglabura; dan<br>e. Facebook: Kantor Kemenag Labura. |
| <b>B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7                                                         | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.<br>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.<br>4. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.<br>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;<br>2. Jaringan Internet;<br>3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i> ;<br>4. Air Minum;<br>5. Komputer dan Printer;<br>6. Toilet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9                                                         | Kompetensi Pelaksana                    | 1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | <p>memberikan pelayanan secara profesional, ramah, cepat, dan tepat.</p> <p>2. SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan permohonan audiensi.</p> <p>3. SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan unit kerja terkait.</p> <p>4. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan.</p> <p>5. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), ketentuan tata naskah dinas, serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.</p> |
| 10 | Pengawasan internal                        | <p>1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.</p> <p>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.</p> <p>3. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.</p>                                                                                                     |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 (dua) orang pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | <p>1. Pelayanan permohonan audiensi dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif.</p> <p>3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai tindak lanjut, persetujuan, dan/atau penjadwalan audiensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta informasi yang disampaikan dalam permohonan audiensi dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Proses pelayanan permohonan audiensi dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan.</p> <p>3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan yang berlaku.</p>                                                                                                                                                                                                   |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan.</p> <p>2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| NO | KOMPONEN | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          | berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).<br>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

JULSUKRI M. LIMBONG