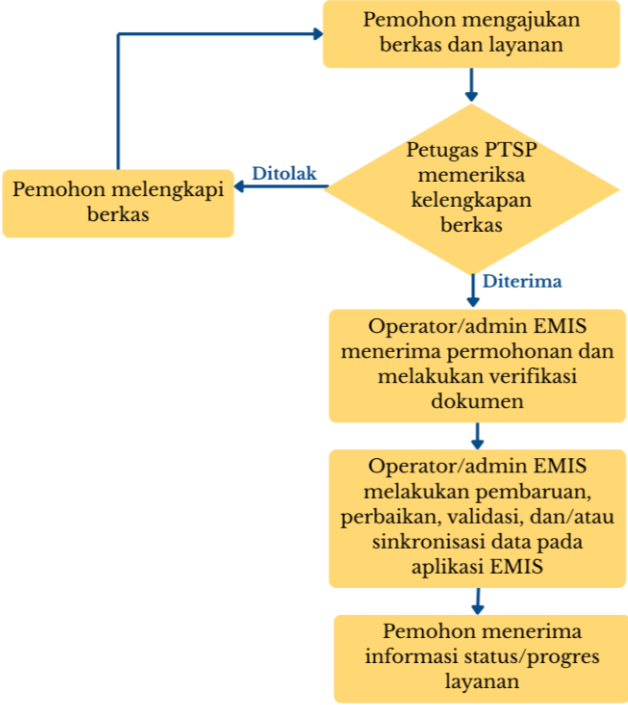


LAMPIRAN XXIV
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 286 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN 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	Layanan EMIS GTK, EMIS 4.0, EMIS PAI, dan EMIS PONTREN <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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Operator/admin EMIS melakukan pembaruan, perbaikan, validasi, dan/atau sinkronisasi data pada aplikasi EMIS sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. SDM mampu melakukan verifikasi, validasi, dan pengolahan data. 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 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 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

JULSUKRI M. LIMBONG