

LAMPIRAN XI
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 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	Permohonan MOU <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: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan Memorandum of Understanding (MoU) 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 urusan kerja sama melakukan kajian, koordinasi, dan pembahasan dengan pihak pemohon mengenai maksud, tujuan, ruang lingkup, serta ketentuan kerja sama yang akan dilaksanakan. 6. Apabila hasil kajian menyatakan bahwa kerja sama dapat dilaksanakan, disusun atau dilakukan penyempurnaan naskah Memorandum of Understanding (MoU) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Naskah Memorandum of Understanding (MoU) yang telah disepakati diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk memperoleh persetujuan dan penandatanganan. 8. Memorandum of Understanding (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

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Layanan	1. Surat jawaban atas permohonan Memorandum of Understanding (MoU) sesuai dengan hasil telaah dan ketentuan yang berlaku. 2. Naskah Memorandum of Understanding (MoU) yang telah disepakati dan ditandatangani oleh para pihak 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 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 menerima, memeriksa, mengadministrasikan, dan memproses permohonan Memorandum of Understanding (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, aplikasi perkantoran, dan sistem informasi pendukung pelayanan administrasi. 5. Memiliki kemampuan komunikasi, negosiasi, dan koordinasi yang baik dalam memberikan pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kepada pengguna layanan dan menjalin hubungan kerja sama dengan para pihak. 6. Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan yang profesional, efektif, 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 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 ketentuan 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) 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

JULSUKRI M. LIMBONG