

LAMPIRAN IX
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 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	Pengaduan masyarakat <pre>graph TD; Pelapor --> Langsung[Pengaduan secara langsung]; Pelapor --> Media[Melalui media pengaduan]; Langsung --> Verifikasi[Verifikasi identitas pelapor]; Media --> Verifikasi; Verifikasi --> Menerima[Petugas menerima dan mencatat pengaduan dengan bukti dukung yang lengkap]; Menerima --> Menangani[Pejabat yang berwenang melakukan telaah, klarifikasi, dan penanganan terhadap pengaduan]; Menangani --> Hasil[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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Petugas melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan data, identitas pelapor, dan materi pengaduan. - Petugas pelayanan menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan oleh pelapor serta memberikan tanda terima atau nomor registrasi pengaduan apabila diperlukan. - Apabila data atau dokumen pendukung belum lengkap, pelapor diminta untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan. - Pengaduan yang telah memenuhi persyaratan diregistrasi dan diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang untuk dilakukan verifikasi dan tindak lanjut. - Pejabat yang berwenang melakukan telaah, klarifikasi, dan penanganan terhadap pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pelapor melalui media komunikasi yang tersedia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. - 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	- Pengaduan masyarakat yang telah diregistrasi, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. - Informasi hasil penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada pelapor sesuai dengan kewenangan instansi.
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, penyimpanan, dan penanganan pengaduan 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 Pengaduan Masyarakat 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 pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. - 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

SULSUKRI M. LIMBONG