

LAMPIRAN XXIII
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 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

JULSUKRI M. LIMBONG