

LAMPIRAN XIV
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 ROHANIAWAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan penugasan rohaniawan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Surat permohonan paling sedikit memuat: a. identitas instansi/lembaga pemohon; b. maksud dan tujuan permohonan rohaniawan; c. jenis kegiatan yang akan dilaksanakan (pelantikan, pengambilan sumpah/janji, atau kegiatan kedinasan lainnya); d. waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan; e. agama rohaniawan yang dibutuhkan; dan f. nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 3. Melampirkan surat keputusan, surat undangan, atau dokumen pendukung kegiatan, apabila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Permohonan Penugasan Rohaniawan <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 meneruskan surat permohonan rohaniawan kepada pejabat yang berwenang]; D --> E[Pengguna layanan memperoleh informasi /menerima surat balasan];</pre> Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan penugasan rohaniawan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon. 5. Permohonan diteruskan kepada Kepala Kantor atau pejabat yang berwenang untuk memperoleh disposisi dan penetapan rohaniawan sesuai dengan agama yang dibutuhkan. 6. Petugas menyampaikan informasi penugasan rohaniawan kepada pemohon. 7. Pemohon menerima surat balasan dan/atau informasi penugasan rohaniawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja untuk verifikasi administrasi dan paling lama 2 (dua) hari kerja untuk penetapan dan penyampaian informasi penugasan rohaniawan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat persetujuan dan/atau penugasan rohaniawan untuk pelaksanaan pelantikan, pengambilan sumpah/janji, atau kegiatan kedinasan lainnya.
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 yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan ramah. 2. SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan permohonan rohaniawan. 3. SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan pihak terkait. 4. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan. 5. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pelayanan keagamaan.
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 permohonan rohaniawan 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 persetujuan, penugasan, dan/atau tindak lanjut permohonan rohaniawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta data pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses pelayanan permohonan rohaniawan dilaksanakan dengan memperhatikan 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
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

EL SUKRI M. LIMBONG