

LAMPIRAN XXV
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 SIAGA PENDIS

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 SIAGA PENDIS yang diajukan. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 5. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan pada aplikasi SIAGA PENDIS yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Layanan SIAGA PENDIS Keterangan: 1. Pemohon menyampaikan permohonan layanan SIAGA PENDIS 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Petugas PTSP mengarahkan pemohon kepada operator/admin SIAGA PENDIS pada seksi yang berwenang. 5. Operator/admin SIAGA PENDIS menerima permohonan dan melakukan verifikasi dokumen serta data yang diajukan. 6. Operator/admin SIAGA PENDIS melakukan pembaruan, perbaikan, verifikasi, validasi, dan/atau sinkronisasi data pada aplikasi SIAGA PENDIS sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 7. Operator/admin SIAGA PENDIS 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	1. Data guru, pengawas, dan tenaga kependidikan pada aplikasi SIAGA PENDIS yang telah diperbarui, diverifikasi, dan/atau divalidasi. 2. Layanan administrasi dan pengelolaan data pada aplikasi SIAGA PENDIS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 SIAGA PENDIS. 3. SDM mampu melakukan verifikasi, validasi, dan pengolahan data. 4. SDM mampu mengoperasikan aplikasi SIAGA PENDIS dan teknologi informasi pendukung. 5. SDM memahami peraturan dan petunjuk teknis terkait pengelolaan aplikasi SIAGA PENDIS.
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 SIAGA PENDIS 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).

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

SOLSUKRI M. LIMBONG