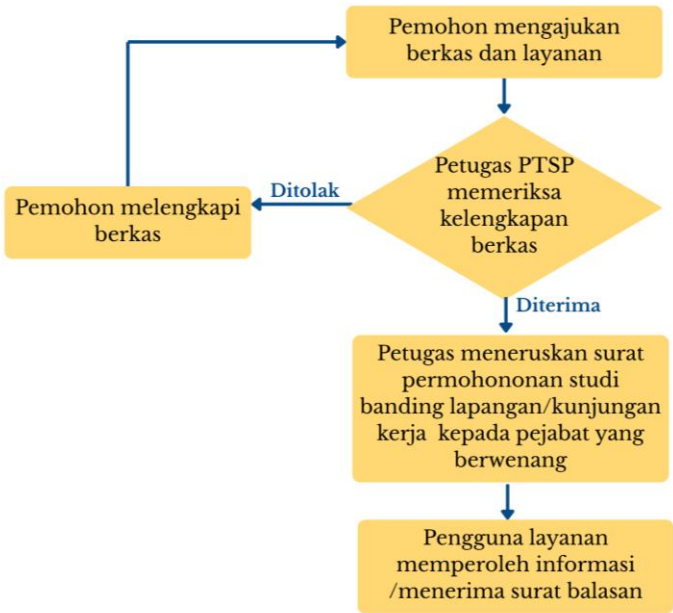


LAMPIRAN XVI  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA  
NOMOR 286 TAHUN 2026  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN STUDI BANDING LAPANGAN/  
KUNJUNGAN KERJA

| NO                                                 | KOMPONEN                    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                                  | Persyaratan                 | <div>1. Surat permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.</div> <div>2. Surat permohonan paling sedikit memuat:<div>a. identitas instansi/lembaga pemohon;</div><div>b. maksud dan tujuan studi banding lapangan/kunjungan kerja;</div><div>c. materi atau objek yang akan dipelajari;</div><div>d. waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan;</div><div>e. jumlah peserta yang akan mengikuti kegiatan; dan</div><div>f. nomor kontak atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi.</div></div> <div>3. Melampirkan daftar peserta studi banding lapangan /kunjungan kerja, apabila diperlukan.</div> <div>4. Melampirkan proposal kegiatan atau dokumen pendukung lainnya, apabila diperlukan.</div> |
| 2                                                  | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <div>Permohonan Studi Banding Lapangan /Kunjungan Kerja</div> <div></div> <div><b>Keterangan:</b><div>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan.</div><div>2. Pemohon melakukan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku di PTSP.</div><div>3. Petugas PTSP menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan administrasi permohonan.</div></div>                                                                                                                                          |

| NO                                                        | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                         | 4. Petugas PTSP memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon.<br>5. Permohonan diteruskan kepada pimpinan atau unit kerja yang berwenang untuk dilakukan telaah dan penetapan tindak lanjut.<br>6. Petugas menyampaikan informasi persetujuan, penjadwalan, dan/atau tindak lanjut permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja kepada pemohon.<br>7. Pemohon menerima surat persetujuan atau informasi pelaksanaan studi banding lapangan/kunjungan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 persetujuan dan/atau informasi pelaksanaan studi banding lapangan/kunjungan kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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.<br>2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui:<br>a. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289;<br>b. Website: <a href="https://labura.kemenag.go.id">https://labura.kemenag.go.id</a> ;<br>c. Email: <a href="mailto:ppidkemenaglabura@gmail.com">ppidkemenaglabura@gmail.com</a> ;<br>d. Instagram: @kemenaglabura; dan<br>e. Facebook: Kantor Kemenag Labura.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7                                                         | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.<br>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.<br>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.<br>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;<br>2. Jaringan Internet;<br>3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan <i>Front Office</i> ;<br>4. Air Minum;<br>5. Komputer dan Printer;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 6. Toilet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan ramah.</li> <li>SDM yang memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran, tata naskah dinas, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan studi banding lapangan/kunjungan kerja.</li> <li>SDM yang mampu melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif dengan pemohon, pimpinan, dan unit kerja terkait.</li> <li>SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung pelayanan.</li> <li>SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pelaksanaan studi banding lapangan/kunjungan kerja.</li> </ol> |
| 10 | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.</li> <li>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.</li> <li>Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 2 (dua) orang pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</li> <li>Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif.</li> <li>Pemohon memperoleh kepastian mengenai persetujuan, penjadwalan, dan/atau tindak lanjut permohonan studi banding lapangan/kunjungan kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Keamanan dan kerahasiaan dokumen serta data pemohon dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>Proses pelayanan studi banding lapangan/kunjungan kerja dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna layanan.</li> <li>Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| NO | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <div>1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui penilaian kinerja pegawai (e-Kinerja) yang dilaksanakan setiap triwulan.</div> <div>2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).</div> <div>3. Hasil evaluasi kinerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.</div> |



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

  
EL SUKRI M. LIMBONG