

LAMPIRAN I
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 PENERIMAAN SURAT MASUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat yang disampaikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara harus ditujukan secara jelas kepada pejabat/unit kerja yang dituju. 2. Surat masuk wajib memuat informasi paling sedikit sebagai berikut: a. identitas pengirim, meliputi nama perseorangan/instansi/lembaga; b. alamat dan/atau kontak pengirim yang dapat dihubungi; c. perihal atau maksud surat yang disampaikan; dan d. tanda tangan pengirim atau pejabat yang berwenang, baik secara manual maupun elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Untuk surat yang disampaikan oleh instansi/lembaga, surat harus menggunakan kop surat resmi atau dilengkapi identitas instansi/lembaga pengirim. 4. Dokumen atau lampiran pendukung, apabila dipersyaratkan, harus disertakan secara lengkap sesuai dengan maksud dan tujuan penyampaian surat. 5. Surat yang diterima harus memenuhi ketentuan administrasi persuratan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon/Pengirim Surat melalui PTSP Surat melalui SRIKANDI Verifikasi dan Registrasi Surat Disposisi oleh Pimpinan Penyampaian kepada Unit/Seksi Surat ditindaklanjuti oleh Unit/Seksi KETERANGAN:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Alur Penerimaan Surat Masuk melalui PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara - Pengguna layanan datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan membawa surat dan/atau dokumen yang akan disampaikan. - Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu atau media registrasi yang berlaku. - Pengguna layanan menyerahkan surat beserta kelengkapan dokumen pendukung kepada petugas PTSP. - Petugas PTSP melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi surat yang diterima. - Petugas PTSP memberikan tanda terima kepada pengguna layanan sebagai bukti penyerahan surat. - Petugas PTSP melakukan pencatatan dan meneruskan surat kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. 2. Alur Penerimaan Surat Masuk melalui Aplikasi SRIKANDI - Instansi vertikal Kementerian Agama, termasuk Sekretariat Jenderal Kementerian Agama dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, menyampaikan surat melalui aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). - Petugas yang berwenang menerima dan melakukan verifikasi terhadap surat yang masuk pada aplikasi SRIKANDI. - Surat yang telah diverifikasi dicatat dan diteruskan kepada pejabat atau unit kerja yang berwenang untuk diproses lebih lanjut sesuai ketentuan yang berlaku. - Pengguna layanan dapat memperoleh informasi mengenai status penyampaian surat melalui aplikasi SRIKANDI sesuai dengan kewenangan dan hak akses yang dimiliki.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Bukti penerimaan dan registrasi surat masuk yang telah diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah. 6. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama. 8. 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.
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. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. 2. SDM yang memiliki kompetensi terkait tata naskah dinas, pengelolaan surat masuk, serta sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan penerimaan surat. 3. SDM yang mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk aplikasi perkantoran, aplikasi pelayanan, dan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). 4. SDM yang memahami standar operasional prosedur (SOP), ketentuan tata naskah dinas, kearsipan, serta peraturan perundang-undangan yang terkait. 5. SDM yang memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, dan administrasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun instansi.
10	Pengawasan internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung dan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 penerimaan surat masuk dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Pengguna layanan memperoleh kepastian bahwa surat yang diterima akan diproses dan diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan dan kerahasiaan surat serta dokumen yang diterima dijamin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Proses penerimaan, pencatatan, penyimpanan, dan pendistribusian surat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan informasi dan kearsipan. 3. Pengguna layanan memperoleh jaminan keamanan dan keselamatan selama berada di lingkungan pelayanan sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan 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). 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