

LAMPIRAN XXIX
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 LAYANAN SURAT TUGAS PENGAWAS/
PENYULUH AGAMA KRISTEN

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 sesuai dengan ketentuan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen. 3. Menyampaikan identitas pemohon dan tujuan pengajuan layanan kepada petugas. 4. Mencantumkan nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik (email) yang dapat dihubungi. 5. Persyaratan teknis lainnya menyesuaikan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pengawas/Penyuluh Agama Kristen mengajukan permohonan Surat Tugas ↓ Pemohon menyampaikan berkas ke penyelenggara kristen ↓ Petugas menyiapkan konsep surat tugas ↓ Pejabat berwenang memeriksa dan menandatangani Surat Tugas ↓ Surat Tugas disampaikan kepada Pengawas/Penyuluh Agama Kristen KETERANGAN: 1. Pengawas atau Penyuluh Agama Kristen mengajukan permohonan Surat Tugas kepada Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Kristen dengan melampirkan dokumen pendukung sesuai kebutuhan penugasan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan serta kesesuaian dokumen permohonan. 3. Apabila dokumen belum lengkap atau belum sesuai, permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi atau diperbaiki. 4. Apabila dokumen telah lengkap dan memenuhi persyaratan, petugas melakukan verifikasi serta menyiapkan konsep Surat Tugas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Konsep Surat Tugas diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan dan penandatanganan. 6. Surat Tugas yang telah ditandatangani disampaikan kepada Pengawas atau Penyuluh Agama Kristen. 7. Layanan selesai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila terdapat gangguan sistem atau proses sinkronisasi pada aplikasi pusat, jangka waktu pelayanan menyesuaikan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen yang diterbitkan sesuai hasil verifikasi dan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen
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: - WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; - Website: https://labura.kemenag.go.id; - Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; - Instagram: @kemenaglabura; dan - Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Agama tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama yang berlaku. 5. Petunjuk Teknis Pengelolaan SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen yang berlaku. 6. Ketentuan lain yang mengatur tugas dan fungsi Pengawas/Penyuluh Agama Kristen yang berlaku
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; 7. Website pengajuan permohonan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan di bidang Pendidikan Agama Kristen.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Memahami tata cara pelayanan administrasi dan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen persyaratan layanan. 5. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan, ramah, teliti, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
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 Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan pelayanan secara profesional, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. 3. Pemohon memperoleh kepastian mengenai proses verifikasi, validasi, dan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada aplikasi SIMPATIKA Guru Pendidikan Agama Kristen.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumen, data, dan informasi yang disampaikan pemohon dijaga keamanan dan kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Proses pelayanan penerbitan Surat Tugas Pengawas/Penyuluh Agama Kristen dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keamanan, ketertiban, kenyamanan, dan perlindungan data 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara berkala terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 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




H. SUKRI M. LIMBONG