



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
NOMOR 263 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, maka perlu diselenggarakan pelayanan secara terpadu yang melayani beberapa layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara
4. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara sebagaimana



dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi pelaksana/petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara;

KETIGA

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tenggarong
Pada tanggal 06 Agustus 2024
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kutai Kartanegara



Drs. H. Nasrun, MH



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
NOMOR 263 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-20242. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama3. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama4. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama5. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas6. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama
2	Persyaratan Pelayanan/ Pemohon	<ol style="list-style-type: none">1. WNI dibuktikan dengan KTP Asli / Scan Asli2. Surat Pernyataan Kebenaran dan Keabsahan Data3. Dokumen/berkas lain sesuai persyaratan tiap jenis layanan berupa fisik maupun Scan Asli



3	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan secara luring <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengunjungi PTSP b. Petugas PTSP mengucapkan salam kepada Pemohon dan mempersilahkan duduk c. Petugas PTSP menanyakan nama dan asal daerah Pemohon d. Petugas PTSP menanyakan keperluan kepada Pemohon e. Petugas PTSP menyampaikan informasi terkait layanan yang sesuai dengankeperluan Pemohon termasuk persyaratan dan kelengkapan berkas f. Pemohon menyerahkan berkas permohonan yang telah dibawa kepada Petugas PTSP g. Petugas PTSP memeriksa kelengkapan dan menyampaikan kekurangan kelengkapan berkas permohonan (jika ada) h. Jika berkas permohonan telah lengkap, Petugas PTSP melakukan input berkas permohonan pada Spreadsheet Surat Masuk dan Aplikasi Srikandi i. Petugas PTSP memberikan Tanda Terima Berkas kepada Pemohon j. Petugas PTSP menyampaikan permohonan kepada Kepala Kantor untuk dilakukan proses disposisi k. Kepala Kantor memberikan disposisi kepada unit kerja/pegawai terkait pelayanan yang diajukan l. Petugas PTSP melakukan follow up kepada unit kerja/pegawai yang diberi disposisi dari Kepala Kantor m. Pegawai pada unit kerja terkait membuat produk layanan yang diminta n. Pegawai pada unit kerja terkait mengajukan paraf dokumen produk layanan kepada pimpinan unit kerja dan Kasubbag Tata Usaha baik secara manual ataupun menggunakan TTE Kemenag dan Aplikasi Srikandi o. Pegawai pada unit kerja terkait mengajukan tandatangan dokumen produk layanan kepada Kepala Kantor baik secara manual ataupun menggunakan TTE Kemenag dan Aplikasi Srikandi p. Kepala Kantor melakukan penandatanganan dokumen produklayanan q. Pegawai pada unit kerja terkait mengirimkan dokumen produk layanan yang telah ditandatangani Kepala Kantor kepada Petugas PTSP r. Petugas PTSP menyampaikan informasi dokumen produk layanan telah selesai dan mengirimkan dokumen produk layanan
---	---	--



		<p>secara daring</p> <ul style="list-style-type: none"> s. Petugas PTSP menanyakan kembali keperluan lain kepada Pemohon sebelum mengakhiri layanan t. Petugas mengakhiri layanan dengan mengucapkan Terima Kasih dan Salam kepada Pemohon <p>2. Pelayanan secara daring</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon menghubungi PTSP melalui aplikasi Whatsapp b. Pelayanan secara daring c. Pemohon menghubungi PTSP melalui aplikasi Whatsapp d. Petugas PTSP mengucapkan salam kepada Pemohon, menanyakan nama dan asal daerah Pemohon e. Petugas PTSP menanyakan keperluan kepada Pemohon f. Petugas PTSP menyampaikan informasi terkait layanan yang sesuai dengan keperluan Pemohon termasuk persyaratan dan kelengkapan berkas g. Pemohon mengirimkan berkas permohonan yang telah dijadikan 1 (satu) file dalam bentuk/tipe PDF h. Petugas PTSP memeriksa kelengkapan dan menyampaikan kekurangan kelengkapan berkas permohonan (jika ada) i. Jika berkas permohonan telah lengkap, Petugas PTSP melakukan input berkas permohonan pada Spreadsheet Surat Masuk dan Aplikasi Srikandi j. Petugas PTSP memberikan Tanda Terima Berkas kepada Pemohon k. Petugas PTSP menyampaikan permohonan kepada Kepala Kantor untuk dilakukan proses disposisi l. Kepala Kantor memberikan disposisi kepada unit kerja/pegawai terkait pelayanan yang diajukan m. Petugas PTSP melakukan follow up kepada unit kerja/pegawai yang diberi disposisi dari Kepala Kantor n. Pegawai pada unit kerja terkait membuat produk layanan yang diminta o. Pegawai pada unit kerja terkait mengajukan paraf dokumen produk layanan kepada pimpinan unit kerja dan Kasubbag Tata Usaha baik secara manual ataupun menggunakan TTE Kemenag dan Aplikasi Srikandi p. Pegawai pada unit kerja terkait mengajukan tandatangan dokumen produk layanan kepada Kepala Kantor baik secara manual
--	--	--



		<p>ataupun menggunakan TTE Kemenag dan Aplikasi Srikandi</p> <p>q. Kepala Kantor melakukan penandatanganan dokumen produk layanan</p> <p>r. Pegawai pada unit kerja terkait mengirimkan dokumen produk layanan yang telah ditandatangani Kepala Kantor kepada Petugas PTSP</p> <p>s. Petugas PTSP menyampaikan informasi dokumen produk layanan telah selesai dan mengirimkan dokumen produk layanan secara daring melalui aplikasi Whatsapp</p> <p>t. Petugas PTSP menanyakan kembali keperluan lain kepada Pemohon sebelum mengakhiri layanan</p> <p>u. Petugas mengakhiri layanan dengan mengucapkan Terima Kasih dan Salam kepada Pemohon</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelesaian Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Permohonan paling lambat dilakukan 20 (dua puluh) menit sejak berkas diterima 2. Penyelesaian Penerimaan dan Input Berkas Permohonan paling lambat dilakukan 20 (dua puluh) menit dari sejak berkas dinyatakan lengkap 3. Penyelesaian Produk Layanan berbeda pada setiap layanannya dengan estimasi paling lambat diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja (kecuali layanan yang memerlukan kunjungan/survey secara langsung dan/atau layanan yang memerlukan konfirmasi daripihak/instansi lain)
5	Biaya/Tarif Layanan	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	Dokumen sesuai jenis layanan (rekomendasi, surat keterangan, ijin operasional, dan lain-lain)
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang/Area PTSP 2. Brosur Persyaratan Layanan 3. Meja dan Kursi 4. Komputer dan periperal (printer, scanner, dan lainnya) 5. Jaringan Internet 6. Alat Tulis Kantor 7. Makanan ringan dan air minum dalam kemasan 8. Layanan Perbankan di tempat (untuk keperluan haji dan lainnya) 9. Layanan pendukung difabel (Kursi roda dan jalur kursi roda)
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat



		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelaksana mampu bersikap ramah dan sopan serta cekatan dalam melayan masyarakat 3. Pelaksana dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran 4. Pelaksana memiliki antusias tinggi pada pelayanan publik 5. Pelaksana memiliki pengetahuan yang baik terhadap aturan layanan untuk verifikasi berkas 6. Pelaksana bersikap aktif dalam membantu terselesaikannya permohonan dari masyarakat
9	Jumlah Pelaksana	Koordinator PTSP 1 orang dan Petugas PTSP 3 orang
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha kepada Koordinator PTSP 2. Komitmen dan konsisten dalam memberi teguran, sanksi, dan tindakan lain dalam percepatan dan perbaikan layanan
11	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada Petugas PTSP baik secara luring maupun daring (<i>Whatsapp</i> 082149614962) 2. Pengaduan secara luring kepada pimpinan (Kasubbag Tata Usaha dan Kepala Kantor), dan secara daring pada tautan : https://bit.ly/DumaskemenagKukar
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku layanan yang terampil, cepat, tepat, memudahkan, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan data oleh Sub Bagian Tata Usaha 2. Prosedur pelayanan sesuai aturan yang berlaku 3. Kompetensi Petugas PTSP dijamin keahliannya yang dievaluasi setiap waktu 4. Keselamatan pelayanan dijamin melalui layanan online untuk mengurangi resiko perjalanan Pemohon
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap kurun waktu 1 tahun 2. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan dilaksanakan sekurang-kurangnya tiap 3 bulan (triwulan)

Ditetapkan di Tenggara
Pada tanggal 06 Agustus 2024
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kutai Kartanegara



Drs. H. Nasrun, MH



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : Oqt7Yt