



**DOKUMEN STANDAR
PELAYANAN**

**PUSAT LAYANAN HAJI
DAN UMRAH TERPADU
(PLHUT) KABUPATEN
SRAGEN**

**KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN SRAGEN**

TAHUN 2022

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN
PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT)
KABUPATEN SRAGEN**

[PHU01] PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI	4
[PHU02] PERMOHONAN REKOMENDASI PASSPORT UMROH	7
[PHU03] PERMOHONAN PENGEMBALIAN SETORAN AWAL BPIH BATAL JCH	10
[PHU04] PELIMPAHAN NOMOR PORSI JAMAAH WAFAT / MENINGGAL	13
[PHU05] IJIN REKOMENDASI PENDIRIAN IJIN OPERASIONAL PPIU	16



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT)
KABUPATEN SRAGEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu disusun Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Sragen;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen tentang Standar Pelayanan pada pada Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Sragen.

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

2. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;

3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);

5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) KABUPATEN SRAGEN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Sragen sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Sragen sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sragen
pada tanggal : 14 Maret 2022

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN,



HSAN MUHADI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU
KABUPATEN SRAGEN

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN
PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU KABUPATEN SRAGEN**

NO	KODE	NAMA LAYANAN	NOMOR LAMPIRAN	JANGKA WAKTU / HARI KERJA
1	PHU01	PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI	II	1 s.d. 2
2	PHU02	PERMOHONAN REKOMENDASI PASSPORT UMROH	III	1
3	PHU03	PERMOHONAN PENGEMBALIAN SETORAN AWAL BPIH BATAL JCH	IV	3
4	PHU04	PELIMPAHAN NOMOR PORSI JAMAAH WAFAT / MENINGGAL	V	3
5	PHU05	IJIN REKOMENDASI PENDIRIAN IJIN OPERASIONAL PPIU	VI	1

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN,



IHSAN MUHADI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU
KABUPATEN SRAGEN

STANDAR PELAYANAN
[PHU01] PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Foto berwarna 3x4 : 10 lembar bigron putih 80 % tampak wajah 5 lembar untuk bank, 5 lembar untuk Kankemenag.2. Perempuan : Pakaian Muslimah (Kerudung tidak putih)3. Laki-laki : Pakaian atas bebas (Tidak putih, tanpa peci, tanpa kaca mata)4. Tabungan Khusus Haji Rp. 25.000.000,- di Bank Syariah5. Foto copy KTP yang masih berlaku bolak balik di potong kecil (5 lembar)6. Foto copy Kartu Keluarga KK (1 lembar)7. Foto copy Buku Nikah / Akte Kelahiran / Ijazah yang ada nama Ortu (SD, SMP,SLTA atau S1)8. pilih salah satu dan di fotocopy (1 lembar)9. Berkas No 1 s/d No 5 dimasukkan ke dalam Stopmap berlogo sudah tersedia di bagian pendaftaran mengisi blangko (tuliskan nama dan alamat pada sampul stopmap10. Semua berkas di foto copy dengan kertas A4
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang ke PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dan mengambil nomor antrian;2. Pemohon menyampaikan identitas dan menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas PLHUT sesuai antrian yang telah ditentukan;3. Petugas PLHUT memeriksa dan memproses berkas ajuan layanan dari Pemohon.4. Setelah layanan selesai diproses, Petugas PLHUT menyampaikan produk layanan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) – 2 (dua) Hari Kerja

4.	Keluaran / Produk Pelayanan	SPPH.
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (nol Rupiah) / Tidak dipungut biaya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.mesra.id/pojok-aduan - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031 <p>Kritik dan Saran dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.mesra.id/kritik-dan-saran - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pelayanan berpendingin AC; 2. Meja dan Kursi Pelayanan; 3. Mesin Antrian; 4. Komputer / Laptop; 5. Jaringan LAN / Internet; 6. Printer; 7. ATK; 8. Alat Komunikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai regulasi terkait pelayanan yang diberikan; 2. Menguasai cara pengoperasian komputer / laptop serta sarana pendukungnya; 3. Memiliki ketelitian dalam memeriksa berkas kelengkapan ajuan layanan; 4. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon layanan;

		5. Mampu memberikan layanan secara ramah dan cekatan kepada pemohon layanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang dari Atasan Langsung hingga Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen. 2. Pengawasan Internal dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal dilaksanakan oleh : 1 (satu) orang Petugas PLHUT
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh Petugas yang kompeten dengan ramah, cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN



IHSAN MUHADI

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU
KABUPATEN SRAGEN

STANDAR PELAYANAN
[PHU02] PERMOHONAN REKOMENDASI PASSPORT UMROH

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan; 2. Surat Keterangan Dari PPIU; 3. Foto copy Surat Keputusan (SK) Operasional PPIU yang masih berlaku; 4. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP); 5. Foto copy Kartu Keluarga.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dan mengambil nomor antrian; 2. Pemohon menyampaikan identitas dan menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas PLHUT sesuai antrian yang telah ditentukan; 3. Petugas PLHUT memeriksa dan memproses berkas ajukan layanan dari Pemohon. 4. Setelah layanan selesai diproses, Petugas PLHUT menyampaikan produk layanan kepada Pemohon.
3.	J angka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Keluaran / Produk Pelayanan	1. Tanda Terima; 2. Surat Rekomendasi
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (nol Rupiah) / Tidak dipungut biaya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui : - Website : www.mesra.id/pojok-aduan - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031 Kritik dan Saran dapat disampaikan melalui : - Website : www.mesra.id/kritik-dan-saran - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pelayanan berpendingin AC; 2. Meja dan Kursi Pelayanan; 3. Mesin Antrian; 4. Komputer / Laptop; 5. Jaringan LAN / Internet; 6. Printer; 7. ATK; 8. Alat Komunikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai regulasi terkait pelayanan yang diberikan; 2. Menguasai cara pengoperasian komputer / laptop serta sarana pendukungnya; 3. Memiliki ketelitian dalam memeriksa berkas kelengkapan ajuan layanan; 4. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon layanan; 5. Mampu memberikan layanan secara ramah dan cekatan kepada pemohon layanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang dari Atasan Langsung hingga Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen. 2. Pengawasan Internal dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal dilaksanakan oleh : <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Petugas PLHUT - 1 (satu) orang Pejabat yang berwenang menerbitkan Rekomendasi Passport Umroh

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh Petugas yang kompeten dengan ramah, cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN



IHSAN MUHADI

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU
KABUPATEN SRAGEN

STANDAR PELAYANAN
[PHU03] PERMOHONAN PENGEMBALIAN SETORAN AWAL BPIH BATAL
JCH

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Pengembalian BPIH Bermaterai.2. Surat Keterangan Kematian3. Surat Keterangan Waris Bermaterai yang dikeluarkan Lurah/Kepala Desa dan di ketahui oleh Camat4. Surat Keterangan Kuasa Waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftar jamaah haji dan memperlihatkan aslinya5. Foto copy KTP ahli waris / kuasa waris jamaah haji yang mengajukan pembatalan pendaftaran jamaah haji dan memperlihatkan aslinya6. Surat Tanggung Jawab Mutlak dari ahli waris/kuasa waris jamaah haji bermaterai.7. Bukti Setor BPIH asli dari BPS BPIH8. Asli Aplikasi transfer setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama9. Surat Pendaftaran Pergi Haji SPPH10. Foto copy buku tabungan yang masih aktif atas nama jamaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya11. Foto copy buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif dan memperlihatkan aslinya
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang ke PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dan mengambil nomor antrian;2. Pemohon menyampaikan identitas dan menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas PLHUT sesuai antrian yang telah ditentukan;3. Petugas PLHUT memeriksa dan memproses berkas ajuan layanan dari Pemohon.

		4. Setelah layanan selesai diproses, Petugas PLHUT menyampaikan produk layanan kepada Pemohon.
3.	J angka Waktu Pelayanan	3 (tiga) Hari Kerja
4.	Keluaran / Produk Pelayanan	1. Setoran Awal BPIH yang dikembalikan.
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (nol Rupiah) / Tidak dipungut biaya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : https://www.mesra.id/pojok-aduan - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031 <p>Kritik dan Saran dapat diampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : https://www.mesra.id/pojok-aduan - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pelayanan berpendingin AC; 2. Meja dan Kursi Pelayanan; 3. Mesin Antrian; 4. Komputer / Laptop; 5. Jaringan LAN / Internet; 6. Printer; 7. ATK; 8. Alat Komunikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai regulasi terkait pelayanan yang diberikan; 2. Menguasai cara pengoperasian komputer / laptop serta sarana pendukungnya;

		<ol style="list-style-type: none">3. Memiliki ketelitian dalam memeriksa berkas kelengkapan ajuan layanan;4. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon layanan;5. Mampu memberikan layanan secara ramah dan cekatan kepada pemohon layanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang dari Atasan Langsung hingga Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen.2. Pengawasan Internal dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal dilaksanakan oleh : 1 (satu) orang Petugas PLHUT
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh Petugas yang kompeten dengan ramah, cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN



IHSAN MUHADI

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU
KABUPATEN SRAGEN

STANDAR PELAYANAN
[PHU04] PELIMPAHAN NOMOR PORSI JAMAAH WAFAT / MENINGGAL

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan2. Asli setoran awal/setoran lunas BIPIH3. Salinan akte kematian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Legalisir)4. Asli Surat Kuasa Penunjukan Pelimpahan Porsi jamaah wafat yang di tanda tangani oleh suami istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang di ketahui oleh RT, RW dan Lurah/Kepala Desa5. Asli surat keterangan tanggung jawab mutlak yang di tanda tangani oleh calon jamaah haji penerima pelimpahan nomor porsi jamaah wafat, dan bermaterai secukupnya6. Salinan KTP, KK, Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Salinan Akte Nikah, Atau Bukti lain jamaah penerima pelimpahan nomor porsi yang di legalisir dengan menunjukkan aslinya7. Mengisi SPPH yang telah disediakan8. Membuka rekening haji, Bank yang sama dengan yang akan dilimpahkan porsinya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang ke PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dan mengambil nomor antrian;2. Pemohon menyampaikan identitas dan menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas PLHUT sesuai antrian yang telah ditentukan;3. Petugas PLHUT memeriksa dan memproses berkas ajuan layanan dari Pemohon.4. Setelah layanan selesai diproses, Petugas PLHUT menyampaikan produk layanan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) Hari Kerja

4.	Keluaran / Produk Pelayanan	Berkas Hasil Pelimpahan Nomor Porsi.
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (nol Rupiah) / Tidak dipungut biaya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.mesra.id/pojok-aduan - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031 <p>Kritik dan Saran dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.mesra.id/kritik-dan-saran - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayan berpendingin AC; 2. Meja dan Kursi Pelayanan; 3. Mesin Antrian; 4. Komputer / Laptop; 5. Jaringan LAN / Internet; 6. Printer; 7. ATK; 8. Alat Komunikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai regulasi terkait pelayanan yang diberikan; 2. Menguasai cara pengoperasian komputer / laptop serta sarana pendukungnya; 3. Memiliki ketelitian dalam memeriksa berkas kelengkapan ajuan layanan; 4. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon layanan; 5. Mampu memberikan layanan secara ramah dan cekatan kepada pemohon layanan.

4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang dari Atasan Langsung hingga Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen.</p> <p>2. Pengawasan Internal dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal dilaksanakan oleh : 1 (satu) orang Petugas PLHUT.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh Petugas yang kompeten dengan ramah, cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN



IHSAN MUHADID

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SRAGEN
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU
KABUPATEN SRAGEN

STANDAR PELAYANAN
[PHU05] IJIN REKOMENDASI PENDIRIAN IJIN OPERASIONAL PPIU

No.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan rekomendasi ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Sragen yang di tandatangani oleh direktur utama dan stempel;2. Foto copy Akte Notaris Pendirian Perseroaan Terbatas (Bagi akte pendirian yang lebih dari 5 tahun belum ada perubahan harus ada perubahan dan pemilik akta PT.adalah WNI beragama Islam agar dilampirkan KTP seluruh;3. Foto copy surat pengesahan akta Notaris dari Kementerian Hukum dan HAM;4. Foto copy Ijin Usaha biro perjalanan wisata dari Dinas Pariwisata setempat sudah beroperasi paling singkat 2 tahun di buktikan dengan tanda daftar usaha Pariwisata (TUDP);5. Foto copy surat keterangan domisili usaha (SKDU) dari Pemda setempat (Desa/Kelurahan/Kecamatan) yang masih berlaku;6. Foto copy Surat keterangan terdaftar sebagai wajib pajak dari Direktorat Jenderal Pajak;7. Surat Rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen;8. Foto copy surat Rekomendasi dari Instansi Pemda Provinsi dan atau/Kabupaten/Kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku;9. Foto copy laporan keuangan perusahaan 1 tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan WDP;10. Susunan dan Struktur Pengurus Perusahaan di tandatangani oleh Direktur Utama dan stempel perusahaan (Asli);

		<p>11. Foto copy tanda penduduk KTP dan Biodata pemegang saham dan anggota direksi dan komisaris (semua WNI beragama islam);</p> <p>12. Foto copy NPWP atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;</p> <p>13. Memiliki sumber daya manusia berpengalaman di bidang BPW (minimal 3 orang);</p> <p>14. Memiliki Kantor domisili tetap dan atau sewa minimal 4 tahun dan dilengkapi sarana prasarana yang mendukung manajemen operasional (ruang minimal 60 M2);</p> <p>15. Foto foto kondisi muka kantor dan ruang pelayanan serta kegiatan bimbingan Umroh.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pemohon datang ke PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dan mengambil nomor antrian;</p> <p>2. Pemohon menyampaikan identitas dan menyerahkan berkas persyaratan kepada Petugas PLHUT sesuai antrian yang telah ditentukan;</p> <p>3. Petugas PLHUT memeriksa dan memproses berkas ajukan layanan dari Pemohon.</p> <p>4. Setelah layanan selesai diproses, Petugas PLHUT menyampaikan produk layanan kepada Pemohon.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari Kerja
4.	Keluaran / Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pendirian Ijin Operasional PPIU.
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (nol Rupiah) / Tidak dipungut biaya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.mesra.id/pojok-aduan - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031 <p>Kritik dan Saran dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Website : www.mesra.id/kritik-dan-saran - Email : kabsragen@kemenag.go.id - Telepon : 0271 - 891031

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;2. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;3. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruangan pelayanan berpendingin AC;2. Meja dan Kursi Pelayanan;3. Mesin Antrian;4. Komputer / Laptop;5. Jaringan LAN / Internet;6. Printer;7. ATK;8. Alat Komunikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Menguasai regulasi terkait pelayanan yang diberikan;2. Menguasai cara pengoperasian komputer / laptop serta sarana pendukungnya;3. Memiliki ketelitian dalam memeriksa berkas kelengkapan ajuan layanan;4. Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pemohon layanan;5. Mampu memberikan layanan secara ramah dan cekatan kepada pemohon layanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang dari Atasan Langsung hingga Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen.2. Pengawasan Internal dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal dilaksanakan oleh : <ul style="list-style-type: none">- 1 (satu) orang Petugas PLHUT- 1 (satu) orang Pejabat yang berwenang menerbitkan Rekomendasi Pendirian Ijin Operasional PPIU.

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh Petugas yang kompeten dengan ramah, cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN SRAGEN



IHSAN MUHALI *ti*