



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

NOMOR 105 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO NOMOR 418 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

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 pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo maka perlu disusun standar pelayanan publik;

b. bahwa telah dilakukan evaluasi pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Gorontalo oleh tim dari Biro Ortala Kemenag RI;

c. bahwa standar pelayanan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Nomor 418 Tahun 2023 perlu ada perbaikan;

d. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a dan b, dan c maka perlu dilakukan perubahan terhadap Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo tentang Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;

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

3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

4. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO TENTANG PERUBAHAN KEDUA KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA NOMOR 418 TAHUN 2023 TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo sebagaimana dimaksud dalam Diktum kesatu merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana pelayan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. dan dengan ditetapkannya keputusan ini maka Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo Tentang Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di: Gorontalo

Pada Tanggal: 21 Februari 2024

Kepala,



Misnawaty S. Nuna

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO
NOMOR 105 TAHUN 2024 TENTANG
PERUBAHAN KEDUA KEPUTUSAN KEPALA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA
GORONTALO NOMOR 418 TAHUN 2023
TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dibuat Standar Pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

II. JENIS LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

NO	JENIS LAYANAN	UNIT/SEKSI
1	Layanan Pemohonan Data dan Informasi	Sekjen
2	Layanan Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana	Sekjen
3	Layanan Permohonan Nara Sumber	Sekjen
4	Layanan Legalisasi Dokumen Kementerian Agama	Sekjen
5	Layanan Pengusulan Karis/Karsu/Karpeg/Tugas Belajar	Sekjen
6	Layanan Permohonan Cuti PNS	Sekjen
7	Layanan Permohonan Pengantar Mutasi PNS	Sekjen
8	Layanan Permohonan Penggunaan Aula	Sekjen
9	Layanan Rekomendasi Ijop Madrasah	Pendis
10	Layanan Pendaftaran Madrasah Diniyah	Pendis
11	Layanan Penerbitan Tanda Daftar Pondok Pesantren	Pendis
12	Layanan Permohonan Tanda Daftar LPQ	Pendis
13	Pelayanan Surat Keterangan Ijin Belajar Siswa/Santri ke Luar Negeri	Pendis
14	Layanan Penerbitan Surat Pengantar Mutasi Siswa/Santri Madrasah/Ponpes	Pendis
15	Layanan Surat Keterangan Ijazah rusak/hilang	Pendis
16	Layanan Penasehatan Perkawinan	Bimas Islam
17	Layanan Penerbitan ID Masjid/Mushola	Bimas Islam
18	Layanan Penerbitan/Perpanjangan Ijop Majsliis Taklim	Bimas Islam

19	Layanan Tenaga Rohaniawan /Do'a	Bimas Islam
20	Layanan Verifikasi Pengukuran Arah Qiblat	Bimas Islam
21	Layanan Pendaftaran Haji	PHU
22	Layanan Usulan Pembatalan Haji	PHU
23	Layanan Usulan Penggabungan Mahrom	PHU
24	Layanan Usulan Pelimpahan Porsi Haji	PHU
25	Layanan Pendampingan Sertifikasi Wakaf	Peny. Zawa

1. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis diajukan melalui website atau hadir langsung yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/Lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; data dan informasi yang diminta secara jelas; mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; dan <p>2. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website</i>)</p> <div data-bbox="643 1146 1292 1566" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pengguna Layanan]) --> B[Pengguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B -- "mengarah ke" --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilakukan jika?} D -- "Ya" --> E[Permohonan masuk kategori tidak dicekualikan] D -- "Tidak" --> F[Permohonan masuk kategori dicekualikan] E -- "Diterima" --> G([Pengguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas PPID</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dicekualikan, maka pengguna layanan

		<p>akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</p> <p>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</p>
--	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="690 310 1247 640" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Cepat atau tidak?} D --> E[Pemohonan masuk langsung tidak dikawal] D --> F[Pemohonan masuk angsor dikawal] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i> selanjutnya diarahkan kepada <i>petugas PPID</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh <i>petugas PPID</i> terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh pejabat PPID maksimal 3 (tiga) hari sejak permohonan diterima oleh pengguna layanan secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas PPID</i>.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi vertikal Kementerian agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Aplikasi; 6. Jaringan internet; 7. Pesawat telepon; 8. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama kota gorontalo; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

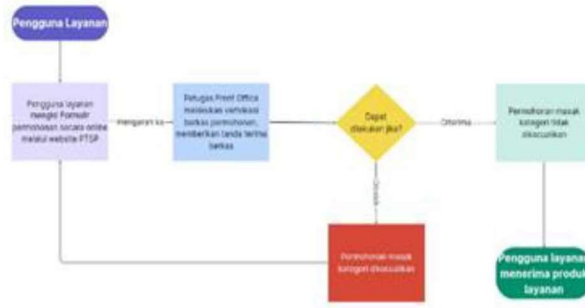
**2. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA
DAN PRASARANA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi: identitas pemohon yang meliputi nama institusi/lembaga dibawah naungan Kementerian Agama, Alamat, No Statistik Lembaga dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Proposal yang isi di dalamnya sesuai dengan judul yang memuat Rencana Anggaran Biaya (RAB),Profil Lembaga, Susunan Panitia, Foto Gedung dan bangunan, Kontak yang bisa dihubungi, alamat email; b. FC SK Ijin Operasional lembaga; c. Surat Keterangan Domisili ; d. Bukti Kepemilikan tanah & bangunan; <p>2. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan rekomendasi bantuan sarana dan prasarana; dan</p> <p>3. Ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo Jln Arif Rahman Hakim</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="748 422 1255 747" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memeriksa data yang tertera dalam berkas] C --> D{Data apakah siap?} D --> E[Permohonan masuk kategori layak diteruskan] D --> F[Permohonan masuk kategori tidak layak diteruskan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan website PTSP online melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung

2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo (PTSP)

Alur Layanan Datang Langsung



Keterangan:

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas *helpdesk/Security*;
- b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;
- c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas *front Office*;
- d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas *front office*;
- e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:
 1. jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung;
 2. jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana dan Prasarana
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 0 8 1 1 4 3 3 0 2 0 0 0 6. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 7. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas untuk pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer, Printer, kertas, dan aplikasi; 4. Jaringan internet; 5. Pesawat telepon; 6. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PERMOHONAN PETUGAS NARASUMBER

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identitas penyelenggara yang meliputi:<ul style="list-style-type: none">1) Nama institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, serta alamat.2) Nama/Jenis kegiatan;3) Waktu kegiatan;4) Susunan acara;5) Kontak PIC kegiatan;b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan nara sumber; danc. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/ paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.d. ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Agama kota Ggorontalo JL. Arif Rahman Hakim No. 22 Kota Gorontalo Telp. (0435) 821471

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="602 348 1214 737" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Apakah dokumen lengkap?} D --> E[Petugas masuk kategori siap diKecualikan] D --> F[Petugas masuk kategori ditolak] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; c. Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; d. Pengguna layanan menunggu hasil anlisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 4) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 380" style="text-align: center;"> <h3 style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin: 0;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> </div> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin masuk wilayah PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani?} D -- Tidak --> E[Pembatalan masuk kawasan permohonan] D -- Ya --> F[Pembayaran masuk kawasan izin] F --> G[Pembayaran masuk kawasan izin dibuktikan] G --> H([Peguna layanan menerima produk layanan]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	JangkaWaktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Tugas Narasumber
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435821471) 4. SMS/Whatsapp : 0 8 1 1 4 3 3 0 2 0 0 0 3. Email : gorontalokota@kemenag.go.id. 4. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>9. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR DOKUMEN

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Dokumen Asli; 2. FC Dokumen yang dilegalisir Maks. 5 Lembar; 3. Kontak person pemohon.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="634 531 1224 909" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengguna Layanan]) --> B[Pengguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office menerima berkas/berkas permohonan, memeriksa tanda terima berkas] C --> D{Data dan Informasi (ya?)} D -- Ya --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D -- Tidak --> F[Permohonan masuk kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] </pre> </div> <p data-bbox="605 947 753 972">Keterangan:</p> <ol data-bbox="646 989 1341 1759" style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; c. Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="646 310 1286 676" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan Penggiat Kultural permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office Menyalakan website buku tamu permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat ditinjau lagi?} D --> E[Perubahan hasil kategori tidak disetujui] D --> F[Perubahan hasil kategori disetujui] E --> G[Perubahan hasil kategori disetujui] F --> H([Pegguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil anlisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen yang ter Legalisir
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukkan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang


N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN PENGURUSAN KARIS/KARSU/KARPEG/TUGAS BELAJAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>Karis/Karsu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FC Surat Nikah dilegalisir; 2. Pas Foto Suami/Istri 2x3 hitam putih; 3. Mengisi Formulir <p>Karpeg</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FC SK CPNS 2. FC SK PNS 3. FC SPMT <p>Tugas Belajar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SK SKP Terakhir; 2. Akreditasi Perguruan Tinggi; 3. Surat Perjanjian Tugas Belajar;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="630 905 1203 1276" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Alur Layanan Online</p> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data dituliskan (ya?)} D -- Ya --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D -- Tidak --> F[Permohonan masuk kategori dikecualikan] E --> G[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] G --> H([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> e. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online f. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; g. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 4) jika data dan informasi masuk dalam kategori

		<p>dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</p>
--	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 380" style="text-align: center;"> <h3 style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin: 0;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> </div>  <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin masuk wilayah PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani?} D -- Tidak --> E[Pembatalan masuk dengan alasan] D -- Ya --> F[Pembayaran masuk dengan nilai dibayarkan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> G </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	angka Waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i>.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Kartu Karis/Karsu/Karpeg dan Surat Izin Tugas Belajar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama kota gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN CUTI PNS

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	Permohonan secara tertulis PNS kepada PPK disertai dengan alasan yang dibuat sesuai dengan contoh Anak Lampiran I.b Peraturan BKN 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="630 590 1203 957" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memisahkan jenis jenis berkas] C --> D{Apakah "ditolak" atau "tidak"} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak diselesaikan] D --> F[Permohonan masuk kategori tidak diselesaikan] E --> G[Pengguna layanan menerima produk layanan] F --> H[Pengguna layanan menerima produk layanan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 380" style="text-align: center;"> <h3 style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin: 0;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> </div> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin masuk wilayah PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani?} D -- Tidak --> E[Pembatalan masuk dengan permohonan] D -- Ya --> F[Pembayaran masuk dengan nilai dibayarkan] E --> A F --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	JangkaWaktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Cuti
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGANTAR MUTASI PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Mutasi; 2. Surat Usulan Mutasi; 3. SKP 2 Tahun terakhir 4. SK Tugas Terakhir
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="630 590 1203 957" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, berdasarkan jenis jenis berkas] C --> D{Data tidak valid?} D -- Ya --> E[Permohonan masuk kategori tidak diceklist] D -- Tidak --> F[Permohonan masuk kategori valid] E --> G[Pengguna layanan menerima surat penolakan] F --> H[Pengguna layanan menerima produk layanan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 636" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat atau surat kepala PTSP] B --> C[Peguna Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani} D --> E[Penyusunan surat tanggapan] D --> F[Penyusunan surat tanggapan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Penyusunan surat tanggapan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Peguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Peguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Peguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Peguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka peguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka peguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

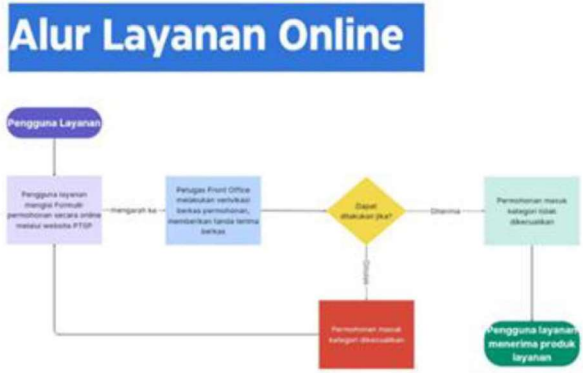
N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Mutasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGGUNAAN AULA SYUAIB BOBIHU

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo memuat (tema, susunan acara, waktu pelaksanaan dan penanggung jawab kegiatan)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p>  <pre> graph TD A([Pengguna Layanan]) --> B[Pengguna layanan menginput formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Berkas dikualifikasi?} D -- Tidak --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikualifikasi] D -- Ya --> F[Permohonan masuk kategori layak dikualifikasi] E --> G([Pengguna layanan menerima produk layanan]) F --> G </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 636" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat atau surat kepala PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani atau tidak} D --> E[Pembayaran pajak tunggal atau dibatalkan] D --> F[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Ijin Penggunaan Gedung Aula
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

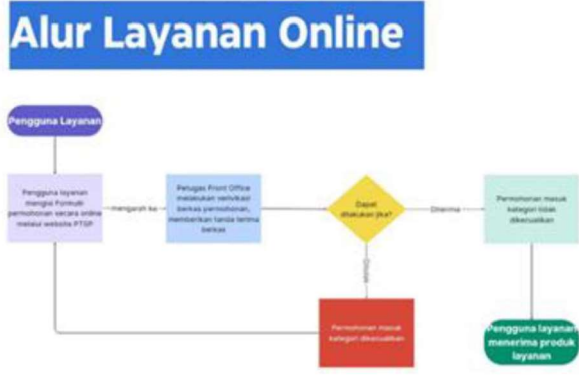
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**9. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN IJOP
MADRASAH**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>a. Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotokopi sah akte notaris organisasi berbadan hukum berbentuk yayasan atau perkumpulan atau organisasi berbadan hukum lainnya yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM RI atau pejabat lain; 2) Fotokopi sah surat keputusan pengurus organisasi calon penyelenggara tentang struktur organisasi dan susunan pengurus dilengkapi dengan fotocopi KTP masing-masing; 3) Fotokopi sah dokumen anggaran dasar/anggaran rumah tangga (AD/ART) dari organisasi calon penyelenggara; a. Fotokopi sah surat keputusan pengurus organisasi calon penyelenggara tentang struktur manajemen dan personalia madrasah yang akan didirikan; 4) Surat pernyataan kesanggupan untuk membiayai lembaga pendidikan tersebut untuk jangka waktu paling sedikit untuk 1 (satu) tahun berikutnya (bermaterai 10.000). <p>b. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Dokumen kurikulum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2) Dokumen rencana induk pengembangan madrasah; 3) Daftar calon guru yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup calon guru dan fotokopi sah ijazah terakhir calon guru; 4) Fotokopi sah surat keputusan tentang pengangkatan calon kepala madrasah yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup calon kepala madrasah dan fotokopi ijazah terakhir; 5) Daftar calon tenaga kependidikan madrasah yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup calon tenaga kependidikan madrasah dan fotokopi sah ijazah terakhir calon tenaga kependidikan madrasah; 6) Daftar sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki; 7) Gambar / foto sarana prasarana pendidikan yang dimiliki; 8) Fotokopi sah sertifikat kepemilikan tanah/lahan atas nama organisasi berbadan hukum. <p>c. Persyaratan Kelayakan</p> <p>Dokumen studi kelayakan yang meliputi : aspek tata ruang, geografis, ekologis, prospek pendaftar, sosial dan budaya dan demografi anak usia sekolah dengan ketersediaan lembaga pendidikan formal</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p>  <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data Aplikasi (DA)} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Pengguna layanan melakukan registrasi dan pengisian formulir pada aplikasi IJOP/ https://ijopmadrasah.kemenag.go.id/ ; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ijop Madrasah
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);


N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	9. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 10. Meja dan kursi; 11. Komputer; 12. Printer; 13. Kertas; 14. Aplikasi; 15. Jaringan internet; 16. Pesawat telepon; 17. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	4. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 5. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 6. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. LAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN MADRASAH DINIYAH

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;b. Proposal pendaftaran Madin yang berisi :<ul style="list-style-type: none">1) Latar Belakang;2) Dasar Hukum;3) Visi, Misi, Moto;4) Nama Madrasah Diniyah;5) Alamat lengkap dan No. HP;6) Tujuan Pendirian Madin;7) Sasaran yang ingin dicapai;8) Waktu dan Tempat Belajar;9) Kurikulum;10) Daftar Sarana Pendidikan yang dimiliki;c. Susunan Pengurus Madrasah Diniyah;d. Daftar Nama Guru, Ustadz/Ustadzah;e. Daftar Nama Santri/ Murid;f. Surat rekomendasi dari Kepala KUA Kecamatan;g. Surat keterangan domisili dari Desa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="609 346 1218 735" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data aplikasi (Ya)} D --> E[Petugas masuk kategori siap dilayani] D --> F[Petugas masuk kategori ditolak] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 380" style="text-align: center;"> <h3 style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin: 0;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> </div>  <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin masuk wilayah PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani?} D -- Tidak --> E[Pembatalan masuk kawasan protection] D -- Ya --> F[Pembayaran masuk kawasan protection] F --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pendirian Madrasah Diniyah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

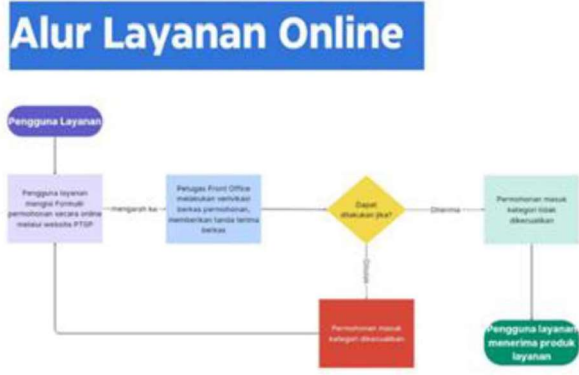
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**11. LAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN IJOP PONDOK
PESANTREN**

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo; 2. Struktur Organisasi Pesantren; 3. Data Tenaga Pendidik 4. Data Tenaga Kependidikan 5. Daftar nama santri (minimal 15 santri) 6. Data Kurikulum 7. Daftar Kitab Kuning 8. Asli Formulir Pengajuan terdaftar pesantren 9. Surat pernyataan bermaterai 10.000 10. Surat keterangan domisili dari desa 11. Surat rekomendasi dari KUA Kecamatan 12. Salinan akta notaris Yayasan 13. Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak Yayasan 14. Salinan Kartu Tanda Penduduk Pengasuh Pondok 15. Salinan NPWP Pengasuh Pondok (Jika Ada) 16. Salinan Akta Notaris Organisasi Perkumpulan / AD ART Ormas Islam 17. Salinan SK Kemenkumhan Pengesahan Pendirian Badan Hukum Ormas 18. Salinan NPWP Badan Hukum Ormas 19. Salinan Bukti Kepemilikan Bukti tanah milik/ Wakaf 20. Salinan Cover Sertifikat Hak Milik 21. Dokumentasi lengkap bangunan Pondok Pesantren

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p>  <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data akurat?} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan pengisian formulir pada aplikasi IZOP/ https://sitren.kemenag.go.id/ ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanda Daftar Pondok Pesantren
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

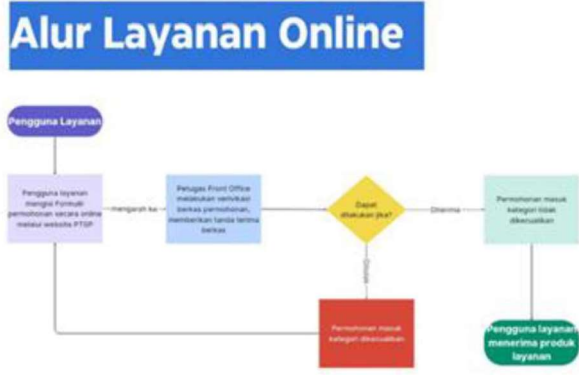
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan

N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh kementerian kantor kementerian agama kota gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. LAYANAN PERMOHONAN SURAT TANDA DAFTAR LPQ

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Tanda Daftar2. Profil LPQ3. Susunan Pengurus4. SK Kepala dan Tenaga Pengajar5. Data Kepala dan Tenaga Pengajar6. Foto Copy Ijazah Kepala dan Tenaga Pengajar7. Foto Copy Syahadah Kepala atau Tenaga Pengajar8. Data Santri9. Surat Keterangan Tanah (opsional)10. Akta Notaris Yayasan (opsional)11. Surat Keterangan Domisili Lembaga dari Kelurahan12. Denah Lokasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p>  <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data Aplikasi (DA)} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan pengisian formulir pada aplikasi IZOP/ https://sipdarlpq.kemenag.go.id/ ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanda Daftar LPQ
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan

N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Saranadan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**13. LAYANAN SURAT PENGANTAR IJIN BELAJAR SANTRI/SISWA
KELUAR NEGERI**

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	Surat Permohonan dari Madrasah Asal Kepala Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO, mencakup: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama yang bersangkutan; b. Alamat; c. Asal Madrasah; d. Penjamin (Kepala Madrasah Asal); e. Alamat Penjamin. <ol style="list-style-type: none"> 1) FC KTP ybs; 2) FC KTP Penjamin 3) FC KTP Kartu Keluarga; 4) Ijazah terakhir; 5) Piagam Lembaga/Yayasan (pesantren/sekolah); 6) Surat Keterangan dari Penjamin yang menerangkan bahwa yang bersangkutan adalah benar santri/siswa dari lembaga bersangkutan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="602 348 1214 737" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data aplikasi (Ya)} D --> E[Petugas masuk kategori siap dilayani] D --> F[Petugas masuk kategori ditolak] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online d. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; e. Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; f. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 636" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin usaha melalui website PTSP] B --> C[Peguna Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani} D --> E[Penyusunan surat tanggapan] D --> F[Penyusunan surat tanggapan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Penyusunan surat tanggapan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Ijin Belajar Santri/Siswa Keluar Negeri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

14. LAYANAN PENERBITAN SURAT PENGANTAR MUTASI SISWA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Orang Tua; 2. Surat Permohonan dari Kepala Madrasah Asal; 3. Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas; 4. FC Dokuemen Raport (dilegalisri) 5. Surat Keterangan Siap Menerima dari Kepala Madrasah/Sekolah Penerima.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="630 646 1230 1039" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office menerima berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Evaluasi permohonan} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Permohonan tidak kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (PTSP)</p> <div data-bbox="646 310 1284 674" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan Penggi Kofidat permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office Menyalakan website buku tamu permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat diterima?} D --> E[Perubahan hasil kategori tidak disetujui] D --> F[Perubahan hasil kategori disetujui] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> H([Pegguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil anlisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**16. LAYANAN PENGESAHAN SURAT KETERANGAN IJAZAH
RUSAK/HILANG/ KESALAHAN PENULISAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Mengisi Formulir Permohonan; 2. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) pemohon bermaterai 10.000 3. Surat Kuasa bermaterai 10.000 (Jika Pemohon bukan pemilik ijazah); 4. Surat Permohonan dari Kepala Madrasah Asal; 5. Surat Keterangan dari Kepala; 6. FC Ijazah (dilegalisri)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="634 653 1227 1037" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Pengguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data akurat?} D --> E[Petugas masuk kategori tidak akurasi] D --> F[Petugas masuk kategori akurasi] E --> G[Pengguna layanan menerima produk layanan] F --> G </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil anlisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (PTSP)</p> <div data-bbox="646 310 1284 674" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan Penggiat Penerimaan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office Menyalakan website buku tamu permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat diterima?} D --> E[Perubahan hasil kategori tidak disetujui] D --> F[Perubahan hasil kategori disetujui] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> H([Pegguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pengesahan Surat Keterangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>1. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Kertas;</p> <p>6. Aplikasi;</p> <p>7. Jaringan internet;</p> <p>8. Pesawat telepon;</p> <p>9. Mesin fotokopi.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

16. STANDAR PELAYANAN PENASEHATAN PERKAWINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada ketua BP4 Kota Gorontalo; 2. FC Kartu Keluarga; 3. FC KTP Suami Istri; 4. FC Akta Nikah; 5. Hasil Penasehatan dari atasan langsung; 6. Nomor HP/ WA Suami Istri.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="630 646 1230 1035" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office menerima berkas berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data didaftarkan?} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Permohonan tidak kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (PTSP)</p> <div data-bbox="646 310 1284 674" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan Penggiat Kultural permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office Menyiapkan wawancara buku tamu permohonan, memberikan Tanda terima berkas] C --> D{Dapat diterima?} D --> E[Perubahan hasil kategori tidak disetujui] D --> F[Perubahan hasil kategori disetujui] E --> G[Perubahan hasil kategori disetujui] F --> H([Pegguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil anlisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Penasehatan Perkawinan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

17. LAYANAN PENERBITAN ID MASJID

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo; 2. Formulir data Masjid/ Mushola; 3. Foto Masjid/Mushola tampak depan; 4. Koordinat Masjid/Mushola latitude dan longitude.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="630 583 1224 968" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office menerima seluruh berkas permohonan, memeriksa jenis serta kelengkapan] C --> D{Data tidak valid?} D -- Ya --> E[Permohonan tidak kategori dibuktikan] E --> B D -- Tidak --> F[Permohonan masuk kategori tidak dibuktikan] F --> G[Pengguna layanan menerima produk layanan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="646 310 1286 676" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan Penggiat Kultural permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office Menyalakan website buku tamu permohonan, memberikan Tanda terima berkas] C --> D{Dapat diterima?} D --> E[Perubahan hasil kategori tidak disetujui] D --> F[Perubahan hasil kategori disetujui] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> H([Pegguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat ID Masjid
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

18. LAYANAN PENERBITAN/PERPANJANGAN IJOP MAJELIS TAKLIM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan penerbitan/ perpanjangan Ijop Majelis Taklim yang ditujukan ke Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo 2. Form Data Majelis Taklim 3. Daftar Susunan Pengurus 4. Daftar Nama Majelis Taklim 5. Akta Notaris (Jika ada) 6. Foto Kegiatan 7. Fotokopi KTP Kepala Majelis Taklim 8. Surat keterangan domisili dari Desa 9. Rekomendasi dari KUA Kecamatan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="630 745 1226 1123" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data tidak valid} D --> E[Penolakan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Data valid] F --> G[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] G --> H[Pengguna layanan menerima produk layanan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 4) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO (PTSP)</p> <div data-bbox="646 310 1286 676" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan Penggi Kofmasul permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office menerima dan memeriksa berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat diterima?} D --> E[Perubahan hasil sebagai tidak disetujui] D --> F[Perubahan hasil sebagai disetujui] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> G </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 4) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari setelah permohonan diterima
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan IJOP Majelis Taklim
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>1. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Kertas;</p> <p>6. Aplikasi;</p> <p>7. Jaringan internet;</p> <p>8. Pesawat telepon;</p> <p>9. Mesin fotokopi.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

19. LAYANAN PERMOHONAN PETUGAS ROHANIawan/DO'A

N O	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis dengan melampirkan: Identitas penyelenggara yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nama institusi/Lembaga publik lainnya, serta alamat.2. Nama/Jenis kegiatan;3. Waktu kegiatan;4. Susunan acara;5. Kontak PIC kegiatan;6. FC KTP/Kartu Identitas lainnya. <p>ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo Jl. Arif Rahman Hakim No.22, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="602 348 1214 737" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pengguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Data aplikasi (Ya)} D --> E[Petitioner masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Petitioner masuk kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 638" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin atau surat lainnya PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani atau tidak} D --> E[Pembayaran pajak tunggal atau dibatalkan] D --> F[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Peguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Peguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Peguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Peguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh <i>petugas</i> .
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Tugas Rohaniawan/Doa
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>1. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Kertas;</p> <p>6. Aplikasi;</p> <p>7. Jaringan internet;</p> <p>8. Pesawat telepon;</p> <p>9. Mesin fotokopi.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

20. LAYANAN PERMOHONAN VERIVIKASI PENGUKURAN ARAH KIBLAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan membuat Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo memuat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Lembaga; 2. Alamat; 3. Penanggungjawab
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>)</p> <div data-bbox="630 688 993 1010" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas.] C --> D{Data Dikualifikasi} D --> E[Permohonan Tidak Diterima] D --> F[Permohonan Masuk] F --> G[Pengguna Layanan menerima produk layanan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ; c. Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 4) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 638" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat izin atau surat lainnya PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani} D --> E[Pembayaran pajak tunggal atau dibatalkan] D --> F[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; Peguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; Peguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; Peguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; Peguna layanan menunggu hasil anlisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pegguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 4) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pegguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3. 3 (tiga) hari sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Arah Kiblat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian agama kota Gorontalo; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

21. LAYANAN PENDAFTARAN HAJI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan secara online dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Asli Surat Keterangan sehat dari Dokter PUSKESMAS setempat/ RSUD + FC 3 lembar (Surat sehat tertera golongan darah, tinggi badan dan berat badan) b. Foto copy KTP 2 lembar c. Foto copy Kartu Keluarga 2 lembar d. (Fotocopy 2 lembar, pilih salah satu yang datanya sinkron dengan KTP dan KK) :Akta kelahiran, Akta Nikah, dan atau Ijasah terakhir; e. Bukti setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sebanyak Rp. 25.000.000,- dan pembukaan rekening Rp.100.000,- f. Minimal usia 12 Tahun pada saat mendaftar. atau <p>2. Hadir langsung ke Kankemenag kota Gorontalo dengan mengajukan permohonan dan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Asli Surat Keterangan sehat dari Dokter PUSKESMAS setempat/ RSUD + FC 3 lembar (Surat sehat tertera golongan darah, tinggi badan dan berat badan) b. Foto copy KTP 2 lembar c. Foto copy Kartu Keluarga 2 lembar d. (Fotocopy 2 lembar, pilih salah satu yang datanya sinkron dengan KTP dan KK): Akta kelahiran, Akta Nikah, dan atau Ijasah terakhir; a. Setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sebanyak Rp. 25.000.000,- dan pembukaan rekening Rp.100.000,- dilakukan diruang layanan PTSP Kankemenag Kota Gorontalo (menyiapkan materai 3 lembar yang 10000) b. Berumur minimal 12 tahun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui pengisian formulir dalam <i>aplikasi haji pintar</i></p> <div data-bbox="649 378 1266 756" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan surat online melalui website PTPP] B --> C[Pegassa Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, berdasarkan data terma berkas] C --> D{Dapat dilakukan atau tidak} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikewalikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dikewalikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pegguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar; Pegguna layanan menunggu hasil anlisis terhadap surat permohonan penerbitan surat pendaftaran/SPPH , di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan pendaftaran haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verivikasi dari admin Kankemenag Kota Gorontalo); 2) jika permohonan pendaftaran haji masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <div data-bbox="649 1512 1266 1890" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan surat online melalui website PTPP] B --> C[Pegassa Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, berdasarkan data terma berkas] C --> D{Dapat dilakukan atau tidak} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikewalikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dikewalikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pegguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota

		<p>Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan akan diarahkan menuju loket pendaftaran haji;</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji diapndu <i>front office</i> di Ruang PTSP di loket pendaftaran haji;</p> <p>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat pendaftaran/SPPH .</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo maksimal 1 (satu)) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama kota gorontalo; atau</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan Menerima surat surat pendaftaran/SPPH maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat pendaftaran Haji/SPPH yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Secara langsung kepada petugas</p> <p>2. Telepon : (0435) 821471</p> <p>3. SMS/Whatsapp : 081143302000</p> <p>4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id</p> <p>5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama)

N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Buku Panduan; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Kendaraan; 8. Kamera; 9. Pesawat telepon;; 10. Aplikasi haji pintar; dan 11. Alat bantu seperti, kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama ; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer; 4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran haji; 5. Petugas mampu menjalankan aplikasi;
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari Kepala kantor sampai petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal kepala kantor, kepala seksi hingga staf; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab penyedia permohonan pendaftaran haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat surat pendaftaran/SPPH diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat surat pendaftaran/SPPH yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan Surat surat pendaftaran/SPPH telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

22. LAYANAN USULAN PEMBATALAN HAJI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan secara online melalui PTSP Online: Jika Pembatalan karena satu hal dengan melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli b. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) asli c. Foto copy KTP (legalisir) d. Foto Copy Kartu Keluarga (legalisir) e. Foto Copy Rekening <p>Jika Karena Wafat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli b. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) asli c. Foto copy KTP pemohon (legalisir) d. Foto copy surat kematian (legalisir) e. Surat keterangan ahli waris dari kelurahan dan di ketahui camat f. Foto Copy Kartu Keluarga (legalisir) g. Foto Copy Rekening ahli waris, atau <p>2. Hadir langsung ke Kankemenag kota gorontalo dengan mengajukan permohonan melalui loket layanan haji PTSP dan melampirkan:</p> <p>Jika Pembatalan karena satu hal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli b. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) asli c. Foto copy KTP (legalisir) d. Foto Copy Kartu Keluarga (legalisir) e. Foto Copy Rekening <p>Jika Karena Wafat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli b. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) asli c. Foto copy KTP pemohon (legalisir) d. Foto copy surat kematian (legalisir) e. Surat keterangan ahli waris dari kelurahan dan di ketahui camat f. Foto Copy Kartu Keluarga (legalisir) g. Foto Copy Rekening ahli waris,

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui pengisian formulir melalui PTSP Online:</p> <div data-bbox="613 426 1344 903" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi Formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat ditinjau?} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dicekualikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dicekualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji beserta syarat-syarat yang dibutuhkan melalui aplikasi PTSP online; b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan surat pembatalan haji , di mana: <ol style="list-style-type: none"> 3) jika usulan pembatalan haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dicekualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kankemenag Kota Gorontalo); 4) jika usulan pembatalan haji masuk dalam kategori dicekualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p>

Alur Layanan Datang Langsung



Keterangan:

- Peguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;
- Peguna layanan mengisi daftar tamu dan akan diarahkan menuju loket haji PTSP Kankemenag Kota Gorontalo;
- Peguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji di *front office* di Ruang PTSP di loket haji, petugas melakukan entri berkas usulan pembatalan haji melalui aplikasi siskohat;
- Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat usulan pembatalan haji .

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama kota gorontalo maksimal 1 (satu)) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan Menerima surat usulan pembatalan haji maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat usulan pembatalan haji
6.	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama)

N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Buku Panduan; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Kendaraan; 8. Kamera; 9. Pesawat telepon;; 10. Aplikasi siskohat; 11. Aplikasi haji pintar; dan 12. Alat bantu seperti, kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama ; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer; 4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur usulan pembatalan haji haji; 5. Petugas mampu menjalankan aplikasi;
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari Kepala kantor sampai petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal kepala kantor, kepala seksi hingga staf; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab penyedia usulan pembatalan haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat surat usulan pembatalan haji diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat surat usulan pembatalan haji yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan Surat surat usulan pembatalan haji telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

23. LAYANAN USULAN PENGGABUNGAN MAHROM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy lembar setoran awal (Pemohon dan yang digabungi) 2. Fotocopy SPPH (Pemohon dan yang digabungi) 3. Fotocopy KTP (Pemohon dan yang digabungi) 4. Fotocopy Kartu Keluarga (Pemohon dan yang digabungi) 5. Fotocopy Akta Kelahiran (Pemohon dan yang digabungi) 6. Fotocopy Buku Nikah 7. Surat dari dokter Puskesmas (Pemohon) 8. Lembar Pelunasan BPIH yang digabungi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui pengisian formulir dalam <i>aplikasi haji pintar</i></p> <div data-bbox="678 842 1284 1234" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengguna Layanan]) --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat ditindaklanjuti?} D -- Tidak --> E[Permohonan tidak ter lanjutkan] D -- Ya --> F[Permohonan masuk kategori tidak dikawalikan] F --> G([Pengguna layanan menerima produk layanan]) </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar; b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan penerbitan surat pendaftaran/SPPH , di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan pendaftaran haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kankemenag Kota Gorontalo);

2) jika permohonan pendaftaran haji masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

Alur Layanan Datang Langsung



Keterangan:

- Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;
- Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan akan diarahkan menuju loket pendaftaran haji;
- Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji diapndu *front office* di Ruang PTSP (loket pelayanan haji);
- Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat pendaftaran/SPPH .

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama kota gorontalo maksimal 1 (satu)) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama kota gorontalo; atau Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan Menerima surat surat pendaftaran/SPPH maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.
----	------------------------	--

4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Usulan Penggabungan Mahrom.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama)

N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Buku Panduan; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Kendaraan; 8. Kamera; 9. Pesawat telepon;; 10. Aplikasi haji pintar; dan 11. Alat bantu seperti, kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama ; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer; 4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran haji; 5. Petugas mampu menjalankan aplikasi;
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari Kepala kantor sampai petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal kepala kantor, kepala seksi hingga staf; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab penyedia permohonan pendaftaran haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat surat pendaftaran/SPPH diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat surat pendaftaran/SPPH yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Petugas yang memberikan Surat surat pendaftaran/SPPH telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

24. LAYANAN USULAN PEMBATALAN HAJI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<p>Jika Sakit Permanen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi jamaah calon haji dari Kepala Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo 2. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi; 3. Surat pernyataan tanggungjawab mutlak; 4. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi; 5. Bukti setoran awal atau setoran lunas Bipih; 6. Surat keterangan sakit pemanen dari Rumah Sakit Pemerintah; 7. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari jamaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsi nya; 8. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari penerima pelimpahan porsi; 9. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpah porsi; 10. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jamaah calon haji yang akan dilimpahkan porsi nya <p>Jika Meninggal Dunia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi jamaah calon haji dari Kepala Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo 2. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi; 3. Surat pernyataan tanggungjawab mutlak; 4. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi; 5. Bukti setoran awal atau setoran lunas Bipih; 6. Surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil; 1. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari jamaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsi nya; 2. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKelahiran/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari penerima pelimpahan porsi; 3. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) manual yang telah diisi data penerima pelimpah porsi; 4. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jamaah calon haji yang akan dilimpahkan porsi nya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui pengisian formulir melalui PTSP Online:</p> <div data-bbox="613 352 1344 840" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pegguna Layanan]) --> B[Pegguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat diakukan (Ya)?} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan] D --> F[Permohonan masuk kategori dikecualikan] E --> G([Pegguna layanan menerima produk layanan]) F --> B </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji beserta syarat-syarat yang dibutuhkan melalui aplikasi PTSP online; b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan surat pembatalan haji , di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika usulan pembatalan haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kankemenag Kota Gorontalo); 1) jika usulan pembatalan haji masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p>

		<h3 style="text-align: center; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan; b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan akan diarahkan menuju loket haji PTSP Kankemenag Kota Gorontalo; c. Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji di <i>front office</i> di Ruang PTSP di loket haji, petugas melakukan entri berkas usulan pembatalan haji melalui aplikasi siskohat; d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat usulan pembatalan haji .
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO maksimal 1 (satu)) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo; atau 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan Menerima surat usulan pembatalan haji maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat pembatalan haji
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama)

N O	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Buku Panduan; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan internet; 7. Kendaraan; 8. Kamera; 9. Pesawat telepon;; 10. Aplikasi siskohat; 11. Aplikasi haji pintar; dan 12. Alat bantu seperti, kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama ; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer; 4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur usulan pembatalan haji haji; 5. Petugas mampu menjalankan aplikasi;
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari Kepala kantor sampai petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal kepala kantor, kepala seksi hingga staf; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab penyedia usulan pembatalan haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat surat usulan pembatalan haji diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat surat usulan pembatalan haji yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan Surat surat usulan pembatalan haji telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

25. LAYANAN PERMOHONAN PENDAMPINGAN SERTIFIKASI WAKAF

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Akta ikrar wakaf; 2. Surat pengesahan Nadzir; 3. Fotocopy Akta Pendirian bagi Nadzir organisasi yang dilegalisir; 4. Fotokopi KTP Nadzir, Wakif dan Saksi yang sudah legalisir ; 5. SPPT; 6. LETTER C; 7. Mengisi Formulir Pendaftaran;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (melalui <i>website/PTSP online</i>) <div data-bbox="630 730 1230 1108" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pengguna Layanan]) --> B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP] B --> C[Petugas Front Office melakukan pemeriksaan berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Berkas "tidak layak?"} D --> E[Permohonan masuk kategori tidak dikuculkan] D --> F[Permohonan masuk kategori ditolak] E --> G([Pengguna layanan menerima produk layanan]) F --> A </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas ; Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas</i> ; Pengguna layanan menunggu hasil anlisis terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Kementerian Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo (PTSP)</p> <div data-bbox="683 310 1247 638" style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Peguna Layanan]) --> B[Peguna layanan mengisi formulir permohonan surat atau surat resmi PTSP] B --> C[Petugas Front Office Melakukan verifikasi berkas permohonan, memberikan tanda terima berkas] C --> D{Dapat dilayani atau tidak} D --> E[Pembayaran pajak tunggal atau dibatalkan] D --> F[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] E --> G([Peguna layanan menerima produk layanan]) F --> H[Pembayaran pajak tunggal dibatalkan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas <i>helpdesk/Security</i>; b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas <i>front Office</i>; d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas <i>front office</i>; e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ol style="list-style-type: none"> 1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan 2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.

N O	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pendampingan Sertifikasi Wakaf
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung kepada petugas 2. Telepon : (0435) 821471 3. SMS/Whatsapp : 081143302000 4. Email : gorontalokota@kemenag.go.id 5. Url : https://gorontalokota.kemenag.go.id/

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

N O	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Kementerian agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Kertas; 6. Aplikasi; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat telepon; 9. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

N O	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (5) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala,



Mishawaty S. Nuna