



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR 124 TAHUN 2021

T E N T A N G

REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu disusun Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tentang Review Standar Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020;
- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
2. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1115);
6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN: ...

## MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2020.
- KESATU : Mengubah lampiran Keputusan Nomor 2062 Tahun 2020 dengan lampiran keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



*M. STAIN AHMAD*  
M. STAIN AHMAD

LAMPIRAN I  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR           TAHUN 2021  
TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN ROHANIWAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan
  - Surat Permohonan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website *jateng.kemenag.go.id*, dengan memilih *menu layanan online*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima notifikasi surat permohonan masuk ke aplikasi *Tasurdin elektronik*, menverifikasi kelengkapan dokumen dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi surat elektronik;
  - c. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait untuk menunjuk petugas yang diminta melalui aplikasi elektronik;
  - d. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menunjuk petugas yang akan memberikan layanan sebagai rohaniwan dan menugaskan pejabat pelaksana untuk membuat surat tugas Rohaniwan melalui aplikasi elektronik;
  - e. Pejabat pelaksana membuat dan memproses Surat Tugas Rohaniwan secara elektronik;
  - f. Petugas Front Office PTSP meng upload dokumen Surat Tugas Rohaniwan;
  - g. Pemohon menerima dokumen Surat Tugas Rohaniwan melalui notifikasi WA dan dapat mendownload dokumen *trackptsp.online*.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
1 (satu) hari setelah pemohon mengajukan surat permohonan.
4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan  
Surat Tugas Rohaniwan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon       : (024) 8412547
  - b. SMS         : 0813-9398-6612
  - c. WA          : 0813-9398-6612
  - web       : lapor.go.id
  - d. Email       : kanwil@kemenag.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - b. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  - c. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
  - d. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan Kemenetrian Agama;
  - e. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan
  - b. Mesin Antrian
  - c. Free Wifi
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman
  - f. Ruang Konsultasi
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon.
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan regulasi terkait
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan angsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu.
11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office: sesuai jenis layanan
12. Jaminan Pelayanan  
Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Surat/ jawaban yang diberikan dijamin keabsahannya.

14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



LAMPIRAN II  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR           TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN REKOMENDASI KARTU IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS)  
 DAN VISA TERBATAS (VTT)

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan:
  - a. Surat Permohonan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah;
  - b. Persetujuan dari Kankemenag setempat;
  - c. Daftar Riwayat Hidup Tenaga Asing;
  - d. Foto copy Ijazah Tenaga Asing;
  - e. Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA);
  - f. Statistik Yayasan/ Lembaga Tempat Tenaga Asing Mengajar;
  - g. Foto copy Paspor;
  - h. Pas Foto terbaru (4x6) 1 lembar;
  - i. Akta Notaris Pendirian Yayasan/ Lembaga Pendidikan;
  - j. Ijin Operasional Yayasan/ Lembaga Pendidikan;
  - k. SKCK Polres Setempat;
  - l. Foto copy Rekomendasi dari Biro Hukum & KLN (khusus perpanjangan).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website *jateng.kemenag.go.id*, dengan memilih *menu layanan online*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima notifikasi surat permohonan masuk ke aplikasi *Tasurdin Elektronik*, menverifikasi kelengkapan dokumen dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi surat elektronik;
  - c. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat pelaksana terkait;
  - d. Pejabat pelaksana terkait menverifikasi kebenaran dokumen persyaratan dan memproses Surat Rekomendasi KITAS/VTT secara elektronik;
  - e. Petugas Front Office PTSP meng upload dokumen Surat Rekomendasi KITAS/VTT;
  - f. Pemohon menerima dokumen Surat Rekomendasi KITAS/VTT melalui melalui notifikasi WA dan dapat mendownload dokumen melalui *trackptsp.online*. atau dapat diambil langsung melalui PTSP
3. Jangka Waktu Pelayanan  
Maksimal 3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima.
4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya.
5. Produk Pelayanan  
Surat Rekomendasi KITAS/VTT

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon : (024) 8412547
  - b. SMS : 0812-2563-922
  - c. WA : 0812-2563-922
  - web : lapor.go.id
  - d. Email : kanwil@kemenag.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - b. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan, dan Berakhirnya IK, ITAS dan ITAP Serta Pengecualian Dari Kewajiban Memiliki Ijin Tinggal;
  - c. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan Kementerian Agama;
  - d. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  - e. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan;
  - b. Mesin Antrian;
  - c. Free Wifi;
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office;
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman;
  - f. Ruang Konsultasi;
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon.
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan regulasi terkait.
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan angsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu.
11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office: sesuai permintaan

12. Jaminan Pelayanan  
Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Rekomendasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan  
Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



*M. STAIN AHMAD*  
M. STAIN AHMAD



LAMPIRAN III  
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR           TAHUN 2021  
TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN REKOMENDASI NOTIFIKASI /RENCANA PENGGUNAAN  
TENAGA ASING (RPTKA)/DANA PENGEMBANGAN KEAHLIAN DAN  
KETERAMPILAN (DPKK)

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan:
  - a. Surat Permohonan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah;
  - b. Persetujuan dari Kankemenag setempat;
  - c. Statistik Yayasan/ Lembaga Tempat Tenaga Asing Mengajar;
  - d. Akta Notaris Pendirian Yayasan/ Lembaga Pendidikan;
  - e. Ijin Operasional Yayasan/ Lembaga Pendidikan;
  - f. Daftar Nama Tenaga Asing dan Tenaga Pendamping dari Indonesia.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website *jateng.kemenag.go.id*, dengan memilih *menu layanan online*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima notifikasi surat permohonan masuk ke aplikasi *Tasurdin Elektronik*, menverifikasi kelengkapan dokumen dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi surat elektronik;
  - c. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait;
  - d. Pejabat pelaksana terkait menverifikasi kebenaran dokumen persyaratan dan memproses Surat Rekomendasi Notifikasi /RPTKA/DPKK secara elektronik;
  - e. Petugas Front Office PTSP meng upload dokumen Surat Surat Rekomendasi/RPTKA/DPKK;
  - f. Pemohon menerima dokumen Surat Rekomendasi Notifikasi/RPTKA/DPKK melalui melalui notifikasi WA dan dapat mendownload dokumen melalui *trackptsp.online*. atau mengambil langsung ke PTSP.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
Maksimal 3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima.
4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya.
5. Produk Pelayanan  
Surat Rekomendasi Notifikasi/RPTKA/DPKK

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon : (024) 8412547
  - b. SMS : 0813-9398-6612
  - c. WA : 0813-9398-6612
  - web : lapor.go.id
  - d. Email : kanwil@kemenag.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;
  - b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian;
  - c. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing;
  - d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan, dan Berakhirnya IK, ITAS dan ITAP Serta Pengecualian Dari Kewajiban Memiliki Ijin Tinggal;
  - f. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan Kementerian Agama;
  - g. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  - h. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan;
  - b. Mesin Antrian;
  - c. Free Wifi;
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office;
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman;
  - f. Ruang Konsultasi;
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon.
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan regulasi terkait.
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan angsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu.

11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office: sesuai permintaan
12. Jaminan Pelayanan  
Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Rekomendasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan  
Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



LAMPIRAN IV  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR                   TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN LEGALISASI DOKUMEN

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan
  - Scan Dokumen asli
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website *jateng.kemenag.go.id*, dengan memilih *menu layanan online*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima notifikasi surat permohonan masuk ke aplikasi *Tasurdin Elektronik*, menverifikasi kelengkapan dokumen dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi surat elektronik;
  - c. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait;
  - d. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menugaskan pejabat pelaksana untuk melegalisasi dokumen;
  - e. Pejabat pelaksana menverifikasi kebenaran dokumen asli dan fotocopy kemudian memproses legalisasi dokumen fotocopy dan menyerahkan dokumen yang sudah dilegalisasi kepada petugas front office;
  - f. Pemohon menerima notifikasi melalui WA dan memberitahukan melalui melalui *trackptsps.online* bahwa dokumen legalisir sudah dapat diambil.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
 Maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan Izin Tugas Belajar diterima
4. Biaya/tarif  
 Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan  
 Dokumen Yang Telah dilegalisasi
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon       : (024) 8412547
  - b. SMS         : 0813-9398-6612
  - c. WA          : 0813-9398-6612
  - web       : lapor.go.id
  - d. Email       : kanwil@kemenag.go.id

## B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

### 7. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- b. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
- c. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
- d. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan

### 8. Sarana Prasarana

- a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan
- b. Mesin Antrian
- c. Free Wifi
- d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office
- e. Pojok baca, pojok snack dan minuman
- f. Ruang Konsultasi
- g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon

### 9. Kompetensi Pelaksana

- a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
- b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
- c. Memahami SOP dan Regulasi terkait

### 10. Pengawasan Internal

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
- c. Dilaksanakan secara kontinyu

### 11. Jumlah Pelaksana

- a. Front Offie : 3 orang
- b. Back Office: sesuai permintaan

### 12. Jaminan Pelayanan

Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan

### 13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dokumen Legalisasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



MUSTA'IN AHMAD

LAMPIRAN V  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR       TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN KEGIATAN  
 (AUDIENSI/KONSULTASI/PENELITIAN/PRAKTEK KERJA LAPANGAN)

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan
  - Surat Permohonan Audiensi
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website *jateng.kemenag.go.id*, dengan memilih *menu layanan online*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima notifikasi surat permohonan masuk ke aplikasi *Tasurdin Elektronik*, menverifikasi dokumen dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi surat elektronik;
  - c. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian menjadwalkan waktu kegiatan/mendisposisikan kepada pejabat terkait;
  - d. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menugaskan pejabat pelaksana untuk membuat surat jawaban dan menjadwalkan waktu kegiatan;
  - e. Pejabat pelaksana memproses surat jawaban secara elektronik;
  - f. Petugas front office PTSP meng upload surat jawaban;
  - g. Pemohon menerima notifikasi melalui WA dan dapat mendownload surat jawaban melalui *trackptsp.online*.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
Maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan audiensi diterima
4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan  
Surat Jawaban atas Permohonan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon     : (024) 8412547
  - b. SMS       : 0813-9398-6612
  - c. WA         : 0813-9398-6612
  - web       : lapor.go.id
  - d. Email     : kanwil@kemenag.go.id

B. Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - b. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan
  - b. Mesin Antrian
  - c. Free Wifi
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman
  - f. Ruang Konsultasi
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan regulasi terkait.
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan angsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu
11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office : sesuai permintaan
12. Jaminan Pelayanan  
Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Layanan yang diberikan baik dan memenuhi standar pelayanan sesuai dengan maklumat layanan.



14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



MUSTA'IN AHMAD

LAMPIRAN VI  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR                   TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN PENGUKURAN ARAH KIBLAT

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan:
  - a. Surat permohonan pengukuran arah kiblat dari Instansi/ Lembaga/ pemohon;
  - b. Susunan kepengurusan aktif Takmir Masjid/Mushola;
  - c. Foto copy akta pendirian yayasan (apabila pemohon adalah yayasan);
  - d. Foto copy ID Masjid/Mushola/terdaftar dalam aplikasi SIMAS Kemenag RI (apabila ada).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website *jateng.kemenag.go.id*, dengan memilih *menu layanan online*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima notifikasi surat permohonan masuk ke aplikasi *Tasurin Elektronik*, menverifikasi kelengkapan dokumen dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi surat elektronik;
  - c. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait;
  - d. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menugaskan pejabat pelaksana untuk menjadwalkan waktu kegiatan pengukuran dan membuat surat jawaban;
  - e. Pejabat pelaksana memproses surat jawaban secara elektronik;
  - f. Petugas front office PTSP meng upload surat jawaban;
  - g. Pemohon menerima notifikasi melalui WA dan dapat mendownload surat jawaban melalui *trackptsp.online*.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
Maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima.
4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya.
5. Produk Pelayanan  
Jadwal Pengukuran Arah Kiblat
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon : (024) 8412547
  - b. SMS : 0813-9398-6612
  - c. WA : 0813-9398-6612
  - web : lapor.go.id
  - d. Email : kanwil@kemenag.go.id

## B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Jawa Tengah

### 7. Dasar Hukum

- a. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1987 Tentang Pembagian Wilayah Republik Indonesia Menjadi 3 (tiga) Wilayah Waktu);
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- c. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan Kementerian Agama;
- d. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
- e. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
- f. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
- g. Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Arah Kiblat.

### 8. Sarana Prasarana

- a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan;
- b. Mesin Antrian;
- c. Free Wifi;
- d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office;
- e. Pojok baca, pojok snack dan minuman;
- f. Ruang Konsultasi;
- g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon.
- h. Thedolit, GPS, Meteran, benang, lakban, spidol, penggaris, kompas, balpoin dan ATK.

### 9. Kompetensi Pelaksana

- a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
- b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
- c. Bersedia memiliki metode kerja mobile;
- d. Memahami SOP dan regulasi yang terkait.

### 10. Pengawasan Internal

- a. Supervisi atasan angsung
- b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
- c. Dilaksanakan secara kontinyu.

### 11. Jumlah Pelaksana

- a. Front Offie : 3 orang
- b. Back Office: sesuai permintaan

### 12. Jaminan Pelayanan

Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
Surat/ jawaban yang diberikan dijamin keabsahannya.
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan  
Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



MUSTA'IN AHMAD

LAMPIRAN VII  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR           TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN REKOMENDASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan
  - Sesuai Juknis
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara *offline/* online dengan menyampaikan ke PTSP/ mengirim dokumen surat ke menu wa layanan surat masuk yang ada di website *jateng.kemenag.go.id*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima dan mendownload dokumen surat kemudian mengin-putnya ke aplikasi Tasurdin Elektronik, menverifikasi kelengkapan persyaratan dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi tasurdin elektronik;
  - c. Pemohon menerima notifikasi surat permohonan telah diterima dan terproses melalui nomor whatsapp pemohon;
  - d. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait;
  - e. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menugaskan pejabat pelaksana untuk memeriksa kelengkapan dokumen dan membuat surat rekomendasi sesuai permohonan;
  - f. Pejabat pelaksana menverifikasi kelengkapan dokumen sesuai juknis/ regulasi dan memproses surat rekomendasi sesuai permohonan;
  - g. Pemohon menerima notifikasi melalui WA dan dapat mendownload rekomendasi melalui *trackptsp.online* atau mengambil langsung ke PTSP.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
 Maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan Izin Tugas Belajar diterima
4. Biaya/tarif  
 Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan  
 Surat Rekomendasi yang telah disahkan oleh Kepala Kantor
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon     : (024) 8412547
  - b. SMS       : 0813-9398-6612
  - c. WA         : 0813-9398-6612
  - web       : lapor.go.id
  - d. Email     : [kanwil@kemenag.go.id](mailto:kanwil@kemenag.go.id)

## B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - b. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  - c. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
  - d. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan
  - b. Mesin Antrian
  - c. Free Wifi
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman
  - f. Ruang Konsultasi
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan Regulasi terkait
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan langsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu
11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office: sesuai permintaan
12. Jaminan Pelayanan
 

Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 

Surat Rekomendasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



LAMPIRAN VIII  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR                   TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN DATA KEAGAMAAN ISLAM

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan
  - Surat Permohonan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
  - a. Pemohon mengajukan surat permohonan secara *offline/* online dengan menyampaikan ke PTSP/ mengirim dokumen surat ke menu wa layanan surat masuk yang ada di website *jateng.kemenag.go.id*;
  - b. Petugas front office PTSP menerima dan mendownload dokumen surat kemudian mengin-putnya ke aplikasi Tasurdin Elektronik, dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi tasurdin elektronik;
  - c. Pemohon menerima notifikasi surat permohonan telah diterima dan terproses melalui nomor whatsapp pemohon;
  - d. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait;
  - e. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menugaskan pejabat pelaksana untuk menyiapkan data sesuai permohonan;
  - f. Pejabat pelaksana memenuhi dan menyajikan data sesuai permohonan;
  - g. Pemohon menerima notifikasi melalui WA dan dapat mendownload file data melalui *trackptsp.online* atau mengambil langsung melalui PTSP.
3. Jangka Waktu Pelayanan  
Maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima
4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan  
Data Keagamaan Islam Yang telah disahkan oleh Kepala Kantor
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon       : (024) 8412547
  - b. SMS         : 0813-9398-6612
  - c. WA          : 0813-9398-6612
  - web       : lapor.go.id
  - d. Email       : kanwil@kemenag.go.id



## B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - b. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  - c. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
  - d. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan
  - b. Mesin Antrian
  - c. Free Wifi
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman
  - f. Ruang Konsultasi
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan Regulasi terkait
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan langsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu
11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office: sesuai permintaan
12. Jaminan Pelayanan
 

Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 

Data yang diberikan dijamin keabsahannya

14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



*[Handwritten signature]*  
MUSTAIN AHMAD

LAMPIRAN IX  
 SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH  
 KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR           TAHUN 2021  
 TENTANG REVIEW STANDAR PELAYANAN KANTOR  
 WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA  
 TENGAH TAHUN 2020

STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN IJIN OPERASIONAL PENDIDIKAN KESETARAAN PONDOK  
 PESANTREN SALAFIYAH (PKPPS) TINGKAT ULYA

A. Proses Penyampaian Pelayanan

1. Persyaratan

- Proposal Permohonan Ijin Operasional PKPPS Tingkat Ulya;
- Rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota yang menerangkan bahwa pendidikan tersebut telah beroperasi selama 2 (dua) tahun dan telah diverifikasi oleh Kankemenag Kabupaten/ Kota;
- Piagam/ SK Ijin Operasional Pondok Pesantren;
- Daftar Tenaga Pendidik minimal 5 (lima) orang (salah satu berkualifikasi S1)
- Daftar Tenaga Kependidikan minimal 2 (dua) orang;
- Daftar Santri minimal 15 (lima belas) orang;
- Sarpras Pembelajaran;
- Kurikulum yang digunakan PKPPS.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a. Pemohon mengajukan Proposal permohonan secara online dan mengupload dokumen persyaratan pada aplikasi *Si IjoPeka* yang ada di website *jateng.kemenag.go.id*;
- b. Petugas front office PTSP menerima dan mendownload dokumen surat kemudian mengin-putnya ke aplikasi Tasurdin Elektronik, dan meneruskan kepada pejabat berwenang melalui aplikasi tasurdin elektronik;
- c. Pemohon menerima notifikasi surat permohonan telah diterima dan terproses melalui nomor whatsapp pemohon;
- d. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait;
- e. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menugaskan pejabat pelaksana untuk menverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan dan membuat konsep SK Ijin Operasional;
- f. Pejabat pelaksana menverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan dan jika telah lengkap maka dibuatkan SK Ijin Operasional;
- g. Pemohon menerima notifikasi melalui WA dan dapat mendownload file Sk Ijin Operasional PKPPS Tingkat Ulya melalui *trackptsp.online* atau mengambil langsung melalui PTSP.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Maksimal 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima.

4. Biaya/tarif  
Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan  
SK Ijin Operasional PKPPS Tingkat Ulya Yang telah disahkan oleh Kepala Kantor
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - a. Telpon : (024) 8412547
  - b. SMS : 0813-9398-6612
  - c. WA : 0813-9398-6612
  - web : lapor.go.id
  - d. Email : kanwil@kemenag.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

7. Dasar Hukum
  - a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - b. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  - c. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
  - d. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan
8. Sarana Prasarana
  - a. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan
  - b. Mesin Antrian
  - c. Free Wifi
  - d. Meja dan tempat duduk Koordinator PTSP, Front Office dan Back Office
  - e. Pojok baca, pojok snack dan minuman
  - f. Ruang Konsultasi
  - g. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon
9. Kompetensi Pelaksana
  - a. SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang Tata Naskah Dinas Statuter dan Non Statuter, ilmu Kearsipan, menguasai standar pelayanan, dan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.
  - b. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline
  - c. Memahami SOP dan Regulasi terkait
10. Pengawasan Internal
  - a. Supervisi atasan langsung
  - b. Tim SPIP Kanwil Kemenag Jawa Tengah
  - c. Dilaksanakan secara kontinyu
11. Jumlah Pelaksana
  - a. Front Offie : 3 orang
  - b. Back Office: sesuai permintaan

12. Jaminan Pelayanan  
Layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan  
SK Ijin Operasional yang diberikan dijamin keabsahannya
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan  
Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun. Dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 8 Februari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI JAWA TENGAH



MUSTA'IN AHMAD