



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA

NOMOR 373 TAHUN 2022

TENTANG STANDAR PELAYANAN  
BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA,

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 Yogyakarta, maka perlu disusun standar pelayanan publik bagi pengguna layanan Kelompok Rentan;

b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu dilakukan penyusunan standar pelayanan bagi pengguna layanan Kelompok Rentan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta;

Mengingat : 1. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;

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

3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;

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

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA.

*[Handwritten signature]*

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan bagi pengguna layanan Kelompok Rentan Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta; sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 4 Oktober 2022

KEPALA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA,



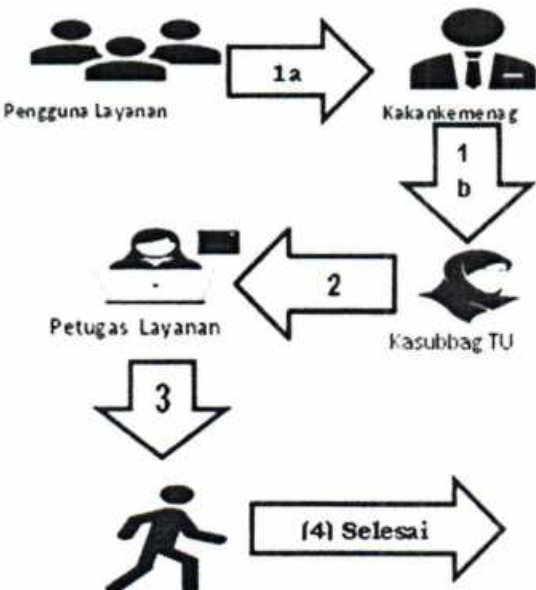
NUR ABADI

LAMPIRAN I  
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
YOGYAKARTA,  
NOMOR 373 TAHUN 2022  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA

JENIS STANDAR PELAYANAN:  
STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN  
KELOMPOK RENTAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;</li> <li>2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010-2025;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama;</li> <li>7. Permenpan-RB Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>8. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>9. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>10. Permenpan-RB Nomor 07 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;</li> <li>11. Permenpan-RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> <li>12. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan ;</li> <li>13. Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;</li> <li>14. Permenpan-RB Nomor 01 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelaksana Publik;</li> </ol>



		<p>15. PMA Nomor 42 tahun 2016 Tentang Ortaker Kementerian Agama;</p> <p>16. PMA Nomor 19 tahun 2019 Tentang Ortaker Instansi Vertikal Kementerian Agama;</p> <p>17. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; dan</p> <p>18. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta, Jalan. Ki Mangunsarkoro No.43.A, Yogyakarta,</p> <p>2. Datang langsung di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta (sesuai alamat diatas) dengan terlebih dahulu melaporkan diri pada petugas <i>front office</i> dengan menunjukkan identitas pribadi.</p> <p>3. Mengisi formulir layanan secara online.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Melalui surat</p>  <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1a --&gt; B[Kakan Kemenag]     B -- 1b --&gt; C[Kasubbag TU]     C -- 2 --&gt; D[Petugas Layanan]     D -- 3 --&gt; E[Selesai]   </pre> <p>1. Pengguna layanan/institusi datang atau menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta.</p> <p>2. Kepala Kantor Kemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Subbag TU.</p>

		<div>3. Kepala Subbag TU mendisposisi/menugaskan pejabat/pegawai berkompeten untuk melayani.</div> <div>4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan kepada pengguna layanan.</div> <div>5. Selesai.</div>
		<div>b. Datang Langsung</div> <div><pre>graph LR;   A[Pengguna] -- 1 --&gt; B[Front Office];   B -- 2 --&gt; C[Petugas Layanan];   C -- 3 --&gt; D(( ));   D -- "4 (selesai)" --&gt; E[ ];</pre></div> <div>1. Institusi/perorangan datang ke Kankemenag Kota Yogyakarta menyampaikan maksud dan tujuannya yang diterima oleh <i>front office</i> PTSP.</div> <div>2. Oleh petugas <i>front office</i> PTSP mengarahkan pemohon dengan membawa formulir pengantarlayanan kepada petugas/pejabat.</div> <div>3. Pejabat tersebut memberikan penjelasan, rekomendasi, saran dan solusi terhadap masalah pemohon.</div> <div>4. Selesai.</div>
		<div>c. Secara online</div> <div><pre>graph LR;   A[Pengguna] -- 1 --&gt; B[Formulir Konsultasi online];   B -- 2 --&gt; C[Petugas Layanan];   C -- 3 --&gt; D(( ));   D -- "4 (selesai)" --&gt; E[ ];</pre></div> <div>1. Institusi/perorangan mengisi formulir layanan yang ada di website.</div> <div>2. Petugas layanan memberikan informasi, rekomendasi, saran dan solusi terhadap masalah pemohon melalui email.</div> <div>3. Selesai</div>

4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Surat Permohonan : Menerima jawaban 2 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag Tata Usaha;</li> <li>2. Datang langsung : <math>\pm</math> 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.</li> <li>3. Melalui url yang tersedia di website : <math>\pm</math> 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.</li> </ol>
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	<p>Informasi yang dibutuhkan pemohon. Informasi tersebut berbentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solusi, rekomendasi, saran terhadap masalah pemohon.</li> </ul>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet (wifi);</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Pesawat Telepon;</li> <li>5. Mesin Fax;</li> <li>6. Mesin <i>fotocopy</i>;</li> <li>7. Kudapan/Snack Ringan; dan</li> <li>8. Air minum kemasan/botol/gelas.</li> <li>9. Kursi tunggu prioritas</li> <li>10. Kursi roda, tongkat, alat pendengar</li> <li>11. Buku layanan <i>braille</i></li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait standar pelayanan, dapat memahami dan menggunakan Bahasa isyarat dasar, analisis jabatan, analisis beban kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dan SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>



10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan</p> <p>Telepon : (0274) 512285 SMS/Whatsapp : 081229065260 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com Url : tiny.cc/dumaskemenag</p> <p>masukan langsung melalui :</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang petugas
12.	Jaminan pelayanan	Informasi dan layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dan layanan yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA,

