



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 49 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN

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 pemerintahan 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 public bagi pengguna layanan kelompok rentan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pendoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
13. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN.
- KESATU :** Menetapkan Standar Pelayanan bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan bagi pengguna layanan Kelompok Rentan 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 15 Januari 2025

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA YOGYAKARTA,

^

NADHIF



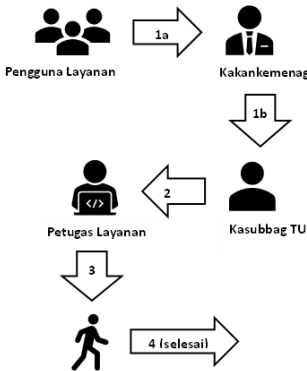
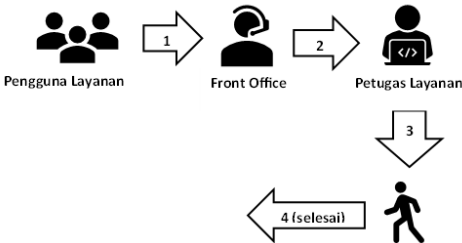
LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 49 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN
KELOMPOK RENTAN

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <div><div>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div><div>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div><div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div><div>4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;</div><div>5. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama;</div><div>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</div><div>7. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</div><div>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pendoman Standar Pelayanan;</div><div>9. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;</div><div>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik;</div></div> |



| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | <div>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</div> <div>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;</div> <div>13. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.</div> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <div>1. Penggunaan Layanan Menyampaikan surat Permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kantor Kementtian Agama Kota Yogyakarta, Jalan Ki Mangunsarkoro No.43.A, Yogyakarta</div> <div>2. Datang langsung di Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta (sesuai alamat diatas) dengan terlebih dahulu melaporkan diri pada petugas <i>front office</i> dengan menunjukkan identitas pribadi</div> <div>3. Mengisi formulir layanan secara online</div> |



| | | |
|---------------|--|--|
| <div>3.</div> | <div>Sistem, mekanisme, dan prosedur</div> | <div><div>a. Melalui surat</div><div></div><div><div>1. Pengguna layanan/institusi datang atau menyampaikan surat resmi dajukan kepada Kepala Kemenag Kota Yogya</div><div>2. Kepala Kantor Kemenag mendisposisi surat permohonan kepada kasubag</div><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></div> |
| | | <div><div>b. Datang Langsung</div><div></div><div><div>1. Institusi/perorangan datang ke Kankemenag Kota Yogyakarta menyampaikan maksud dan tujuannya yang diterima oleh <i>front office PTSP</i>.</div><div>2. Oleh petugas <i>front office PTSP</i> mengarahkan pemohon dengan membawa formulir pengantar layanan kepada petugas/pejabat.</div><div>3. Pejabat tersebut memberikan penjelasan, rekomendasi, saran dan solusi terhadap masalah pemohon.</div></div></div> |

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | 4. Selesai. |
| | | <div>c. Secara online</div> <div><pre>graph LR; A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Formulir Konsultasi Online]; B -- 2 --> C[Petugas Layanan]; C -- 3 --> D[4 selesai];</pre></div> <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></div> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian | <div>1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 2 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag Tata Usaha;</div> <div>2. Datang langsung: ± 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.</div> <div>3. Melalui url yang tersedia di website: ± 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.</div> |
| 5. | Biaya/tarif | Gratis/tidak dipungut biaya. |
| 6. | Produk pelayanan | Informasi yang dibutuhkan pemohon. Informasi tersebut berbentuk: Solusi, rekomendasi, saran terhadap masalah pemohon |
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <div>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</div> <div>2. Komputer dengan akses internet (wifi);</div> <div>3. Printer;</div> <div>4. Pesawat telepon;</div> <div>5. Mesin Fax;</div> <div>6. Mesin fotocopy;</div> <div>7. Kudapan/snack ringan;</div> <div>8. Air minum kemasan/botol/gelas;</div> <div>9. Kursi tunggu prioritas;</div> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>10. Kursi roda, tongkat alat pendengar; dan</p> <p>11. Buku layanan braille.</p> |
| 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 kepada pihak yang santun serta jawab, memerlukan. |
| 9. | Pengawasan internal | <p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta.</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</p> |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>1. Pengaduan saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Alamat : Jl. Ki Mangunsarkoro Nomor 43A, Pakualaman, Kota Yogyakarta. Mohon mencantumkan kode: Rahasia</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui:</p> <p>Telepon: (0274) 512285 SMS/Whatsapp: 081229065260 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</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,

\$

NADHIF

