

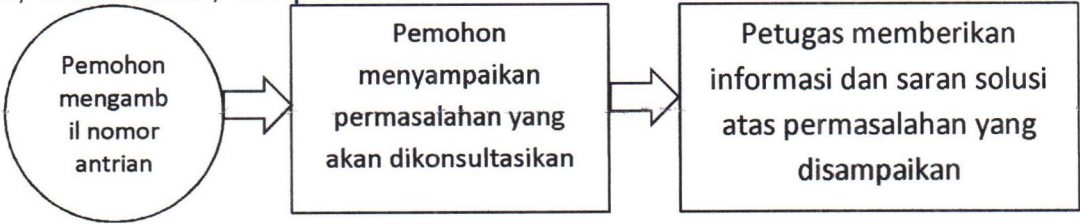
# **STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)**



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

## STANDAR PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

### 1. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI KEAGAMAAN (HAJI, KELUARGA, ZAKAT WAKAF, PRODUK HALAL DLL)

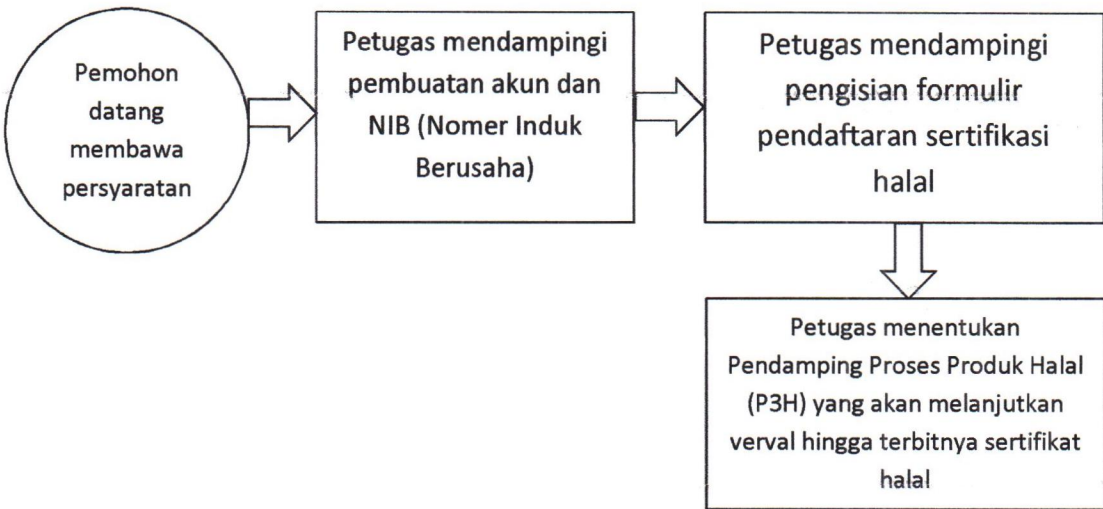
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</li> <li>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>9. Permenpan-RB Nomor 07 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;</li> <li>10. Permenpan-RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> <li>11. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan ;</li> <li>12. Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;</li> <li>13. Permenpan-RB Nomor 01 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelaksana Publik;</li> <li>14. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</li> <li>15. PMA Nomor 19 tahun 2019 Tentang Ortaker Instansi Vertikal Kementerian Agama;</li> <li>16. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</li> <li>17. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</li> </ol>
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	-
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph LR     A((Pemohon mengambil nomor antrian)) --&gt; B[Pemohon menyampaikan permasalahan yang akan dikonsultasikan]     B --&gt; C[Petugas memberikan informasi dan saran solusi atas permasalahan yang disampaikan] </pre>



4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Fleksibel tergantung materi konsultasi
5.	Biaya/ Tarif	0
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	-
15.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Kamis 08.00 s.d. 12.00 WIB 2. Jum'at 08.00 s.d. 11.00 WIB

## 2. STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI PRODUK HALAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 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 Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025; 5. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 6. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 7. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 8. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; 9. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;

		10. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama 11. KMA Nomor 1360 Tahun 2021 Tentang Bahan yang Dikecualikan dari Kewajiban Bersertifikat Halal 12. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 33 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Pendamping Proses Produk Halal dalam Penentuan Kewajiban Bersertifikat Halal bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang Didasarkan atas Pernyataan Pelaku Usaha 13. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 133 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Permohonan Perubahan Data Pada Sertifikat Halal
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	KTP Informasi Produk (Nama Produk, semua bahan yang digunakan dan proses pembuatan secara rinci)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <pre> graph LR     A((Pemohon datang membawa persyaratan)) --&gt; B[Petugas mendampingi pembuatan akun dan NIB (Nomer Induk Berusaha)]     B --&gt; C[Petugas mendampingi pengisian formulir pendaftaran sertifikasi halal]     C --&gt; D[Petugas menentukan Pendamping Proses Produk Halal (P3H) yang akan melanjutkan verifikasi hingga terbitnya sertifikat halal] </pre> </div>	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
5.	Biaya/ Tarif	0
6.	Produk Pelayanan	NIB (Nomor Induk Berusaha)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)



13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	Dokumen berlaku sampai terbitnya sertifikat halal
15.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Kamis 08.00 s.d. 12.00 WIB 2. Jum'at 08.00 s.d. 11.00 WIB

### 3. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN REKOMENDASI NIKAH

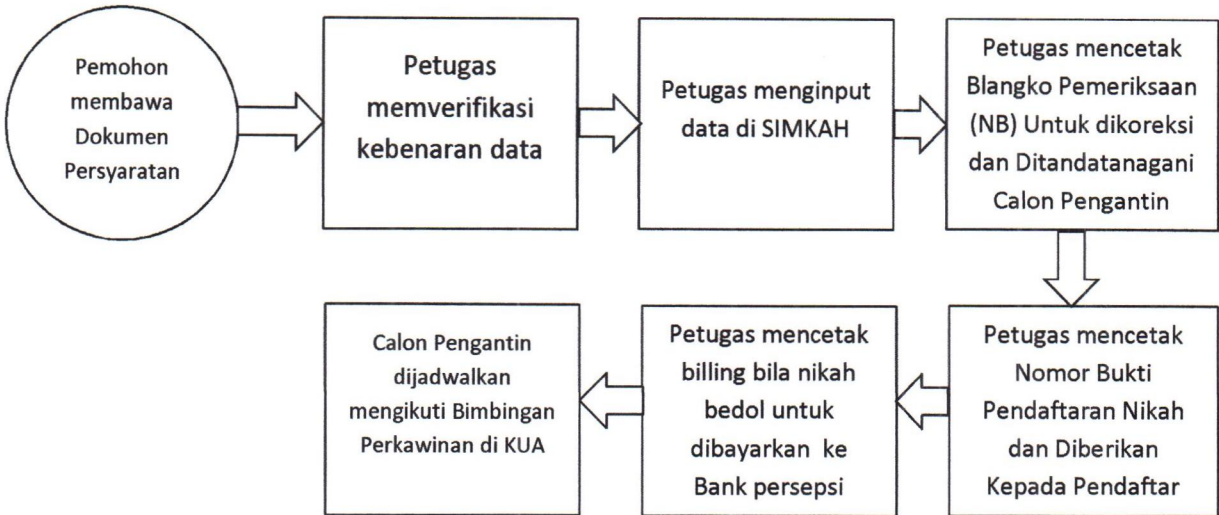
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</li> <li>2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <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 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</li> <li>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</li> <li>10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</li> <li>11. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</li> <li>12. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 473 Tahun 2020</li> </ol>
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	<p>Membawa Persyaratan dari kelurahan</p> <p>Membawa FC KTP Caten Putra dan Putri</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph LR     A((Pemohon membawa Dokumen Persyarata)) --&gt; B[Petugas mengecek kelengkapan persyaratan]     B --&gt; C[Petugas mencetak dan menandatangani Surat Rekomendasi Nikah]     C --&gt; D[Pemohon menerima Surat Rekomendasi Nikah] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit

5.	Biaya/ Tarif	0
6.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Nikah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	Dokumen berlaku sampai pelaksanaan nikah
15.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Kamis (KUA dijadwalkan bergantian) 08.00 s.d. 12.00 WIB 2. Jum'at (KUA dijadwalkan bergantian) 08.00 s.d. 11.00 WIB

#### 4. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN NIKAH

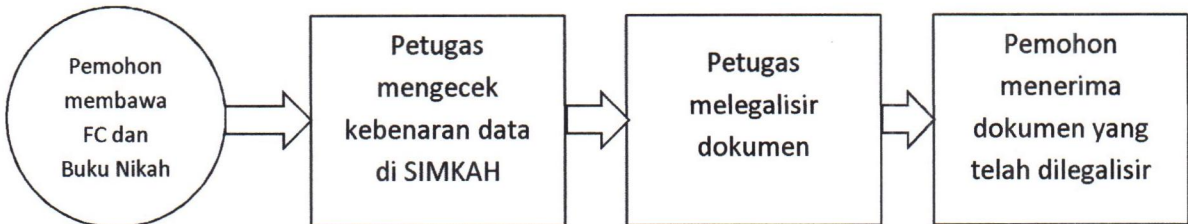
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025; 6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; 10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 11. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama



		12. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 473 Tahun 2020
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	Persyaratan dari kelurahan FC KTP Caten Putra dan Putri FC Akte Kelahiran Caten Putra dan Putri FC KTP Wali Pas Foto Latar Belakang Biru Ukuran 2X3=@ 3 lembar Pas Foto Latar Belakang Biru Ukuran 4X6=@ 1 lembar
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph LR     A((Pemohon membawa Dokumen Persyaratan)) --&gt; B[Petugas memverifikasi kebenaran data]     B --&gt; C[Petugas menginput data di SIMKAH]     C --&gt; D[Petugas mencetak Blangko Pemeriksaan (NB) Untuk dikoreksi dan Ditandatanganai Calon Pengantin]     D --&gt; E[Petugas mencetak Nomor Bukti Pendaftaran Nikah dan Diberikan Kepada Pendaftar]     E --&gt; F[Petugas mencetak billing bila nikah bedol untuk dibayarkan ke Bank persepsi]     F --&gt; G[Calon Pengantin dijadwalkan mengikuti Bimbingan Perkawinan di KUA] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	20 menit
5.	Biaya/ Tarif	Rp. 600.000,- (apabila nikah di luar kantor)
6.	Produk Pelayanan	Bukti Pendaftaran Nikah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	Dokumen berlaku sampai pelaksanaan nikah
15.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Kamis (KUA dijadwalkan bergantian) 08.00 s.d. 12.00 WIB

		2. Jum'at (KUA dijadwalkan bergantian) 08.00 s.d. 11.00 WIB
--	--	--

## 5. STANDAR PELAYANAN LEGALISASI KUTIPAN AKTA NIKAH

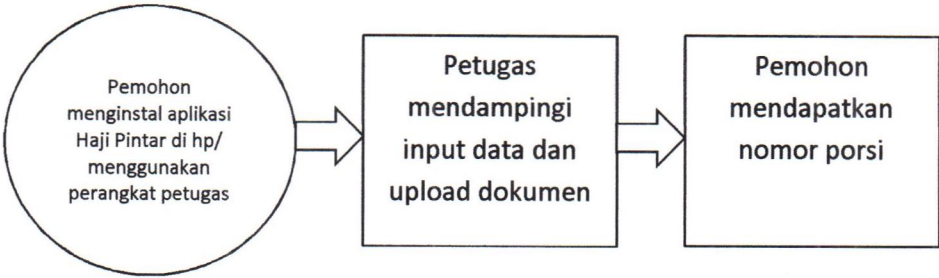
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025; 6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; 10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 11. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama 12. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 473 Tahun 2020
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	Membawa Buku Nikah Asli Membawa Fotokopi Buku Nikah
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph LR     A((Pemohon membawa FC dan Buku Nikah)) --&gt; B[Petugas mengecek kebenaran data di SIMKAH]     B --&gt; C[Petugas melegalisir dokumen]     C --&gt; D[Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisir]           </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit
5.	Biaya/ Tarif	0
6.	Produk Pelayanan	Dokumen Legalisir
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi



9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	-
15.	Waktu Pelayanan	1. Senin – Kamis (KUA dijadwalkan bergantian) 08.00 s.d. 12.00 WIB 2. Jum'at (KUA dijadwalkan bergantian) 08.00 s.d. 11.00 WIB

## 6. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI ONLINE

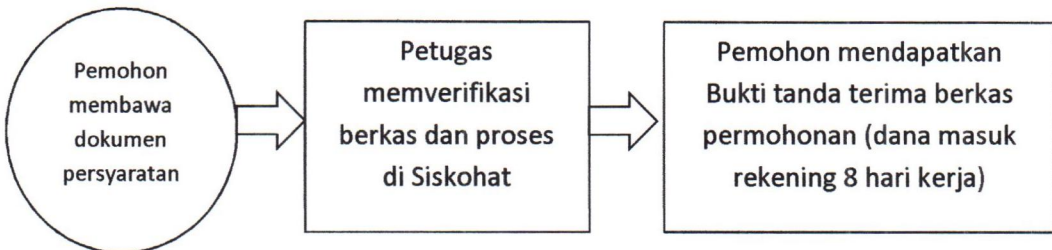
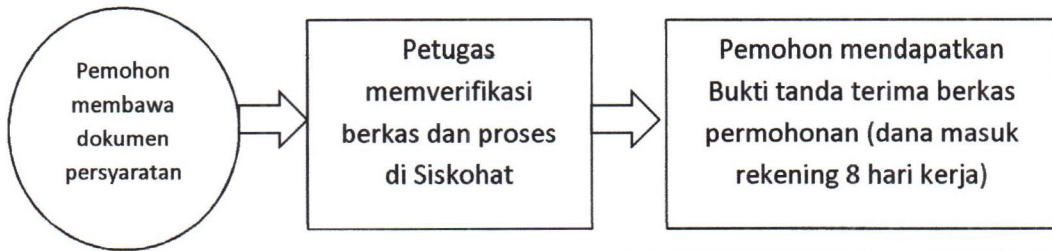
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh</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 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</li> <li>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</li> <li>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</li> <li>10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</li> <li>11. PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler</li> <li>12. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</li> </ol>
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	<p>KTP atau scan dokumen Kartu Keluarga atau scan dokumen Salah satu dokumen (Akta Kelahiran, Buku Nikah atau Ijazah) Bukti Setoran awal dari BPS atau scan dokumen</p>

3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>  <pre> graph LR     A((Pemohon menginstal aplikasi Haji Pintar di hp/ menggunakan perangkat petugas)) --&gt; B[Petugas mendampingi input data dan upload dokumen]     B --&gt; C[Pemohon mendapatkan nomor porsi] </pre>	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
5.	Biaya/ Tarif	0
6.	Produk Pelayanan	SPH (Surat Pendaftaran Haji)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor antrian</li> <li>2. Ruang tunggu AC</li> <li>3. Informasi Pelayanan</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Printer</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	Dokumen berlaku sampai waktu pemberangkatan
15.	Waktu Pelayanan	Pelayanan haji dijadwalkan seminggu 2 (dua) kali

## 7. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN HAJI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh</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> </ol>




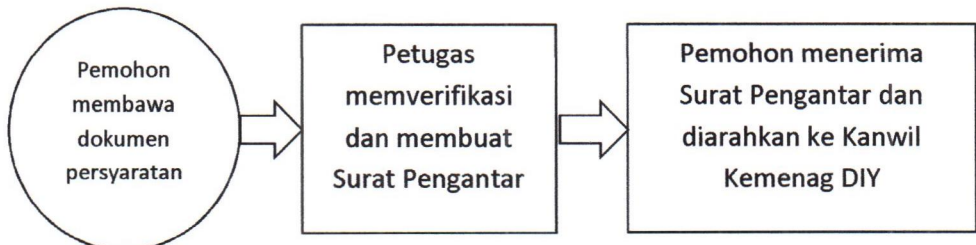
		6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; 10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 11. PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; 12. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama
	<b>A. PEMBATALAN HAJI ATAS PERMINTAAN SENDIRI</b>	
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Pembatalan (yang bersangkutan wajib hadir) Fotokopi KTP Bukti Setoran awal BIPIH Fotokopi rekening tabungan haji
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur  <pre> graph LR     A((Pemohon membawa dokumen persyaratan)) --&gt; B[Petugas memverifikasi berkas dan proses di Siskohat]     B --&gt; C[Pemohon mendapatkan Bukti tanda terima berkas permohonan (dana masuk rekening 8 hari kerja)]           </pre>	
	<b>B. PEMBATALAN HAJI KARENA CALON HAJI MENINGGAL</b>	
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Pembatalan Surat Kematian Surat Keterangan Waris bermeterai dari Lurah Surat Keterangan Kuasa Waris bermeterai Fotokopi KTP ahli waris/ kuasa waris Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Kuasa Waris bermeterai Bukti Setoran awal Asli aplikasi transfer setoran awal BIPIH SPPH Fotokopi rekening aktif kuasa waris yang sama dengan bank almarhum
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur  <pre> graph LR     A((Pemohon membawa dokumen persyaratan)) --&gt; B[Petugas memverifikasi berkas dan proses di Siskohat]     B --&gt; C[Pemohon mendapatkan Bukti tanda terima berkas permohonan (dana masuk rekening 8 hari kerja)]           </pre>	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
5.	Biaya/ Tarif	0

6.	Produk Pelayanan	Tanda Terima Berkas
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	Dokumen berlaku sampai pengembalian dana ke rekening
15.	Waktu Pelayanan	Pelayanan haji dijadwalkan seminggu 2 (dua) kali

#### 8. STANDAR PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025; 6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik 7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat; 8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik; 10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 11. PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; 12. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama



A. PELIMPAHAN PORSI JAMAAH MENINGGAL		
2.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	<p>Surat Permohonan Pelimpahan FC Akta Kematian Asli bukti setoran awal dan atau setoran lunas BIPIH Surat Kuasa penunjukan pelimpahan porsi jamaah haji ditandatangani oleh suami, istri, ibu, anak kandung atau saudara kandung diketahui RT, RW dan Lurah</p> <p>Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak ditandatangani jamaah haji penerima pelimpahan porsi FC KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/ Akta Nikah/ ijazah jamaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukkan dokumen asli Rekening tabungan haji dengan BPS yang sama dengan Bank almarhum</p>
3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>  <pre>graph LR     A((Pemohon membawa dokumen persyaratan)) --&gt; B[Petugas memverifikasi kemudian membuat Rekomendasi dan Surat Pengantar]     B --&gt; C[Pemohon menerima Rekomendasi dan Surat Pengantar untuk dilanjutkan ke Kanwil Kemenag DIY]</pre>	
B. PELIMPAHAN PORSI JAMAAH SAKIT PERMANEN		
4.	Dokumen Persyaratan Pelayanan	<p>Surat Permohonan Pembatalan Surat Keterangan sakit dari RS Pemerintah dengan keterangan sakit sesuai SE Menteri Kesehatan No. HK.02.01/Menkes/33/2020 tentang kategori sakit permanen dalam penyelenggaraan ibadah haji Asli bukti setoran awal dan atau setoran lunas BIPIH Surat Kuasa penunjukan pelimpahan porsi jamaah haji sakit permanen kepada suami, istri, ibu, anak kandung atau saudara kandung ditandatangani oleh yang bersangkutan diketahui RT, RW dan Lurah</p> <p>Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak bermeterai ditandatangani oleh jamaah haji penerima pelimpahan porsi FC KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/ Akta Nikah/ ijazah jamaah penerima pelimpahan porsi dengan menunjukkan dokumen asli Rekening tabungan haji dengan BPS sesuai dengan BPS pemberi limpahan nomor porsi</p>
	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>  <pre>graph LR     A((Pemohon membawa dokumen persyaratan)) --&gt; B[Petugas memverifikasi dan membuat Surat Pengantar]     B --&gt; C[Pemohon menerima Surat Pengantar dan diarahkan ke Kanwil Kemenag DIY]</pre>	
	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
5.	Biaya/ Tarif	0

6.	Produk Pelayanan	SPH (Surat Pendaftaran Haji)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Nomor antrian 2. Ruang tunggu AC 3. Informasi Pelayanan 4. Komputer 5. Printer
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Ramah, sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami permasalahan dan dapat memberikan solusi
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 orang
11.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui kotak saran, wa 082328195542 dan media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan secara SMART (senyum, mudah, amanah, ramah dan transparan)
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kotak saran, media sosial maupun secara langsung
14.	Masa Berlaku Dokumen	Dokumen berlaku sampai waktu pemberangkatan
15.	Waktu Pelayanan	Pelayanan haji dijadwalkan seminggu 2 (dua) kali

Yogyakarta, 10 Agustus 2023  
An. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Yogyakarta  
Kasubbag. Tata Usaha



H. Ahmad Mustafid