



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA  
NOMOR 254 TAHUN 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
KANTOR URUSAN AGAMA KEMANTREN SE-KOTA YOGYAKARTA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
YOGYAKARTA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama, maka perlu disusun standar pelayanan publik bagi pengguna layanan KUA Kemantren se-Kota Yogyakarta;

b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a harus dilakukan secara adil dan mengakomodir semua lapisan masyarakat, maka pelayanan terhadap Kelompok Rentan harus mendapatkan perhatian;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementrian Agama Kota Yogyakarta tentang Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama Kemantren se-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 STANDAR PELAYANAN KANTOR URUSAN AGAMA SE-KOTA YOGYAKARTA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kemantren se-Kota Yogyakarta sesuai lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Urusan Agama Kemantren se-Kota Yogyakarta, sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu merupakan acuan bagi Kepala Kantor Urusan Agama beserta jajarannya untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta  
pada tanggal 4 Juli 2024

KEPALA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA YOGYAKARTA,

^

NADHIF









LAMPIRAN  
KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMAKOTA YOGYAKARTA  
NOMOR 254 TAHUN 2024  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
KANTOR URUSAN AGAMA KEMANTREN SE-KOTA YOGYAKARTA

JENIS STANDAR PELAYANAN :

1. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI KELUARGA, ZAKAT, WAKAF,  
HUKUM ISLAM DAN WIRAUSAHA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 TentangKeterbukaan Informasi Publik;</div> <div>2. Undang-Undang No. 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 Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;</div> <div>5. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama;</div> <div>6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</div> <div>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</div> <div>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div> <div>9. Permenpan-RB Nomor 07 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja UnitPelayanan Publik;</div> <div>10. Permenpan-RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;</div> <div>11. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan ;</div> <div>12. Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;</div> <div>13. Permenpan-RB Nomor 01 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelaksana Publik;</div> <div>14. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</div> <div>15. PMA Nomor 19 tahun 2019 Tentang Ortaker Instansi Vertikal Kementerian Agama;</div> <div>16. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</div> <div>17. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</div>



2.	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan KTP atau Kartu Keluarga
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div>a. Melalui surat</div> <div><div><div>1. Pengguna layanan/institusi menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala KUA Kemantren.</div><div>2. Kepala KUA mendisposisi pegawai yang berkompeten untuk memberikan jawaban konsultasi.</div><div>3. Kepala KUA menandatangani jawaban konsultasi.</div><div>4. Pemohon menerima jawaban konsultasi.</div></div></div> <div>b. Datang Langsung</div> <div><div><div><div><div>Pengguna</div><div>Front Office</div><div>Petugas Layanan</div></div><div><div>1</div><div>2</div><div>3</div><div>4</div></div></div><div><div>1. Institusi/perorangan datang ke KUA dan mengambil nomor antrian.</div><div>2. Petugas memanggil sesuai nomor antrian.</div><div>3. Pengguna layanan menyampaikan tujuan konsultasi.</div><div>4. Petugas yang berkompeten memberikan layanan konsultasi.</div><div>5. Pengguna layanan mendapatkan konsultasi sesuai yang dibutuhkan.</div></div></div><div>c. Secara online</div><div><div><div><div><div>Pengguna</div><div>Whatsapp ke nomer layanan</div><div>Petugas Layanan</div></div><div><div>1</div><div>2</div><div>3</div><div>4</div></div></div><div><div>1. Institusi/perorangan menghubungi nomer wa layanan KUA yang dituju.</div><div>2. Petugas layanan memberikan informasi, rekomendasi, saran dan solusi terhadap masalah pemohon melalui wa.</div></div></div></div></div>



4.	Jangka waktu penyelesaian	<div>1. Melalui Surat Permohonan : Menerima jawaban 2 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala KUA;</div> <div>2. Datang langsung : 60 menit atau sesuai kebutuhan konsultasi.</div> <div>3. Melalui wa : ± 10 menit sejak permintaan informasi disampaikan.</div>
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Informasi/ hasil konsultasi.
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. Air minum;</div> <div>6. Kursi tunggu</div>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang dmintakan konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	<div>1. Supervisi atasan langsung.</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta</div> <div>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</div>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<div>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</div> <div>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285  Whatsapp Aduan : 082328195542  Whatsapp Informasi : 08985552478  Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</div>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang petugas
12.	Jaminan pelayanan	Informasi dan layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

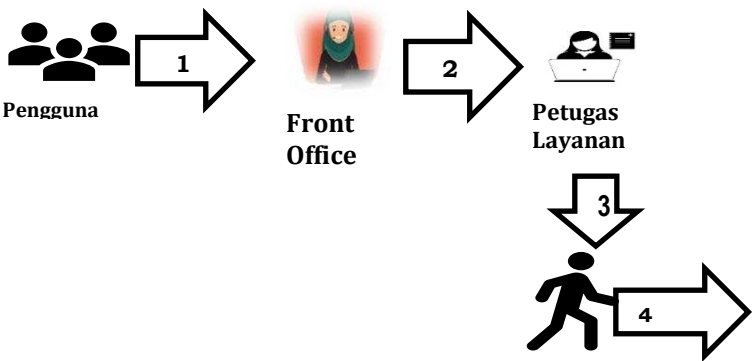


13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dan layanan yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN REKOMENDASI NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</div> <div>2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div> <div>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div> <div>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;</div> <div>6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</div> <div>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</div> <div>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div> <div>9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</div> <div>10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</div> <div>11. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</div> <div>12. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 473 Tahun 2020</div>
2.	Persyaratan Pelayanan	<div>1. Fotokopi KTP catin putra dan putri</div> <div>2. Fotokopi Kartu Keluarga catin putra dan putri</div> <div>3. Blangko N1, N2, N4, N5, N6 dari kelurahan</div>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div>a. Melalui surat</div> <div>1. Pemohon menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala KUA Kemantren.</div> <div>2. Kepala KUA mendisposisi pegawai untuk memproses Surat Rekomendasi Nikah.</div> <div>3. Petugas mengecek kelengkapan berkas</div>



		<div>4. Petugas membuat Surat Rekomendasi Nikah</div> <div>5. Penghulu menandatangani Surat Rekomendasi Nikah.</div> <div>6. Surat Rekomendasi Nikah dikirimkan kepada pemohon.</div>
		<div>d. Datang Langsung</div> <div><pre>graph LR;   A[Pengguna] -- 1 --&gt; B[Front Office];   B -- 2 --&gt; C[Petugas Layanan];   C -- 3 --&gt; D[Pengguna];   D -- 4 --&gt; E[Petugas Layanan];</pre></div> <div>1. Pemohon datang ke KUA dan mengambil nomor antrian.</div> <div>2. Petugas memanggil sesuai nomor antrian.</div> <div>3. Pengguna layanan menyerahkan berkas dari kelurahan (blangko N1, N2, N3).</div> <div>4. Petugas mengecek kelengkapan.</div> <div>5. Petugas memproses dan menandatangani Surat Rekomendasi Nikah.</div> <div>6. Pemohon menerima Surat Rekomendasi Nikah</div>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<div>1. Melalui Surat Permohonan : Menerima Surat Rekomendasi Nikah 2 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala KUA;</div> <div>2. Datang langsung : 15 menit.</div> <div>3. Melalui wa : ± 10 menit sejak permintaan informasi disampaikan.</div>
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Nikah.
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. Air minum;</div> <div>6. Kursi tunggu</div>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang dmintakan konsultasi oleh pengguna layanan.



9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi atasan langsung.</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta</li> <li>Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</li> </ol>
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.





3. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<div><div>1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</div><div>2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div><div>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div><div>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div><div>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;</div><div>6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</div><div>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</div><div>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div><div>9. Permenpan-RB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</div><div>10. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</div><div>11. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</div></div>
2.	Persyaratan Pelayanan	<div><div>1. Fotokopi KTP catin putra, putri dan wali</div><div>2. Fotokopi Kartu Keluarga catin putra dan putri</div><div>3. Fotokopi Akte Kelahiran catin putri</div><div>4. Blangko dari kelurahan catin putra dan putri</div><div>5. Pas foto berlatarbelakang biru : ukuran 2x3 masing-masing 4 lembar, ukuran 4x6 masing-masing 1 lembar</div></div>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div><div>a. Datang Langsung</div><div>1. Pemohon mengambil nomor antrian</div><div>2. Catin menyerahkan persyaratan (blangko dari kelurahan, KTP, C1, akte kelahiran caten pi, KTP wali)</div><div>3. Petugas memverifikasi data</div><div>4. Petugas menginput data di SIMKAH</div><div>5. Petugas mencetak NB</div><div>6. Petugas mencetak bukti pendaftaran</div><div>7. Petugas mencetak billing untuk dibayarkan di bank apabila nikah bedol (di luar kantor atau hari libur)</div><div>8. Petugas menjadwalkan pemeriksaan wali apabila belum datang saat itu</div><div>9. Petugas menjadwalkan penasehatan BP4</div></div>



		b. Pendaftaran online 1. Pemohon membuka aplikasi simkah online ( <a href="https://simkah4.kemenag.go.id/">https://simkah4.kemenag.go.id/</a> ) 2. Pemohon membuka menu Pendaftaran dan mengisi data serta dokumen 3. Pemohon klik daftar 4. Proses input data selesai 5. Proses dilanjutkan dengan pemohon datang ke KUA untuk verifikasi dokumen dan mendapatkan kode billing pembayaran apabila nikah bedol
4.	Jangka waktu penyelesaian	1. Datang langsung : 30 menit. 2. Melalui simkah online : 20 menit
5.	Biaya/tarif	Nikah di kantor gratis.  Nikah di luar kantor Rp. 600.000,-
6.	Produk pelayanan	Bukti pendaftaran nikah.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet (wifi); 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Air minum; 6. Kursi tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email :



		ptsp.kemenagkotayk@gmail.com
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.

4. STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN NIKAH

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



		4. Dua orang saksi
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	c. Datang Langsung 1. Calon pengantin datang bersama wali dan dua orang saksi 2. Petugas mempersiapkan berkas 3. Petugas memandu pelaksanaan ijab kabul 4. Petugas memandu penandatanganan berita acara pernikahan 5. Petugas menyerahkan buku nikah
4.	Jangka waktu penyelesaian	45 menit
5.	Biaya/tarif	Nikah di kantor gratis.  Nikah di luar kantor Rp. 600.000,-
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta (Buku) Nikah.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet (wifi); 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Air minum; 6. Kursi tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia  2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478  Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com



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.

5. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR KUTIPAN AKTA NIKAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<div>1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;</div> <div>2. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</div> <div>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div> <div>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</div> <div>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;</div> <div>6. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik</div> <div>7. Permenpan-RB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;</div> <div>8. Permenpan-RB Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div> <div>9. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;</div> <div>10. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama</div>
2.	Persyaratan Pelayanan	<div>1. FC buku nikah</div> <div>2. Buku nikah asli (ditunjukkan)</div>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div>1. Pemohon mengambil nomor antrian</div> <div>2. Pemohon mengisi buku tamu</div> <div>3. Pengguna layanan ke loket khusus</div> <div>4. Pemohon menyerahkan FC buku nikah dan menunjukkan buku nikah asli</div> <div>5. Petugas mengecek kebenaran data di SIMKAH</div> <div>6. Petugas melegalisir dokumen</div>



4.	Jangka waktu penyelesaian	10 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Dokumen yang sudah legalisir.
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. Air minum;</li> <li>6. Kursi tunggu</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</li> </ol>
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.
-----	----------------------------	--

6. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DUPLIKAT 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. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 10. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Kehilangan dari Kepolisian/ membawa Buku Nikah yang rusak 2. Foto 2x3 suami istri masing-masing 1 lembar 3. Fotokopi KTP Pemohon 4. Fotokopi C1 Pemohon
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan 4. Petugas memeriksa data pernikahan di Akta Nikah atau aplikasi SIMKAH 5. Petugas mencetak Duplikat Nikah
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.





6.	Produk pelayanan	Duplikat Kutipan Akta Nikah.
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. Air minum;</li> <li>6. Kursi tunggu</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</li> </ol>
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.





7. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN 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; PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 9. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama 10. KMA Nomor 1360 Tahun 2021 Tentang Bahan yang Dikecualikan dari Kewajiban Bersertifikat Halal 11. 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 12. Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 133 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Permohonan Perubahan Data Pada Sertifikat Halal
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi KTP 2. Informasi Produk
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon menyiapkan dokumen 4. Petugas mendampingi pembuatan NIB



		<p>(Nomor Induk Berusaha) dan pembuatan akun SIHALAL</p> <p>5. Petugas mendampingi pengisian formulir pendaftaran sertifikasi halal</p> <p>6. Petugas menentukan Pendamping Proses Produk Halal (P3H) yang akan melanjutkan verval hingga terbitnya sertifikat halal</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	45 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Formulir pendaftaran.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>7. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</p> <p>8. Komputer dengan akses internet (wifi);</p> <p>9. Printer;</p> <p>10. Pesawat Telepon;</p> <p>11. Air minum;</p> <p>12. Kursi tunggu</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	<p>4. Supervisi atasan langsung.</p> <p>5. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta</p> <p>6. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>3. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta</p> <p>Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta</p> <p>Mohon mencantumkan kode: Rahasia</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :</p> <p>Telepon : (0274) 5212285</p> <p>Whatsapp Aduan : 082328195542</p> <p>Whatsapp Informasi : 08985552478</p> <p>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.

8. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGUKURAN ARAH KIBLAT

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;
2.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan pengukuran arah kiblat
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon menyerahkan surat permohonan pengkuran arah kiblat 4. Petugas menjadwalkan pelaksanaan pengukuran arah kiblat berkoordinasi dengan seksi Bimas Islam
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Penjadwalan pengukuran arah kiblat.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet (wifi); 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Air minum; 6. Kursi tunggu



8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi atasan langsung.</li> <li>Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta</li> <li>Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</li> </ol>
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.

9. STANDAR PELAYANAN IKRAR WAKAF

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang</li> </ol>



		Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat kepemilikan tanah (sertifikat) tanah yang mau diwakafkan 2. Surat pernyataan dari wakif bermeterai 3. Surat persetujuan ahli waris 4. Surat pernyataan bukan tanah sengketa 5. Fotokopi KTP wakif, nadhir dan saksi 6. Fotokopi SK Susunan Nadhir
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon membawa persyaratan 4. Petugas menginput e-AIW di Siwak (Sistem Informasi Wakaf) 5. Nadhir dan wakif melaksanakan ikrar wakaf didampingi PPAIW dan dua orang saksi 6. PPAIW, Wakif, Nadhir dan 2 orang saksi menandatangani berkas wakaf
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Salinan Akta Ikrar Wakaf.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	7. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 8. Komputer dengan akses internet (wifi); 9. Printer; 10. Pesawat Telepon; 11. Air minum; 12. Kursi tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang dmintakan konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	4. Supervisi atasan langsung. 5. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 6. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia 4. Menyampaikan pengaduan, saran,



		<p>dan masukan langsung melalui :</p> <p>Telepon : (0274) 5212285</p> <p>Whatsapp Aduan : 082328195542</p> <p>Whatsapp Informasi : 08985552478</p> <p>Email : ptsip.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.

10. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI ONLINE

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
2.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP (scan dokumen) 2. Kartu keluarga (scan dokumen) 3. Akta kelahiran/ buku nikah/ ijazah (scan dokumen) 4. Bukti Setoran Awal dari bank
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengambil nomor antrian 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon menginstal aplikasi Haji Pintar didampingi petugas 4. Petugas mendampingi input data dan upload dokumen 5. Pemohon mendapatkan SPH dan nomor porsi
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis/ tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Surat Pendaftaran Pergi Haji.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet (wifi); 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Air minum; 6. Kursi tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang dmintakan konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	5. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia 6. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285  Whatsapp Aduan : 082328195542





		Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com
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.

11. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DOKUMEN BAGI KELOMPOK RENTAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia 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 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010–2025;
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan sesuai jenis layanan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Datang Langsung 1. Pemohon dibantu petugas menuju loket khusus (apabila loket khusus sedang melayani tamu lain, petugas mengarahkan untuk menunggu di kursi prioritas) 2. Pemohon menyampaikan jenis layanan yang dibutuhkan 3. Petugas memproses permohonan dokumen sesuai prosedur
		b. Layanan Keagamaan Jemput Bola 1. Pemohon menghubungi layanan wa KUA menyampaikan jenis layanan yang dibutuhkan





		<div>2. Kepala KUA mengkoordinasikan petugas yang akan melayani</div> <div>3. Petugas mendatangi pengguna layanan</div> <div>4. Petugas memberikan layanan sesuai yang dibutuhkan</div>
4.	Jangka waktu penyelesaian	sesuai jenis layanan yang dibutuhkan
5.	Biaya/tarif	Gratis/ tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Dokumen sesuai yang diajukan 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. Air minum;</div> <div>6. Kursi tunggu</div>
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang dmintakan konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	<div>1. Supervisi atasan langsung.</div> <div>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta</div> <div>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</div>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<div>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia</div> <div>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui : <div>Telepon : (0274) 5212285</div><div>Whatsapp Aduan : 082328195542</div><div>Whatsapp Informasi : 08985552478</div><div>Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com</div></div>
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.

12. STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN AKAD NIKAH BAGI KELOMPOK RENTAN

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. PMA Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; 10. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa mas kawin 2. Calon pengantin putra dan putri 3. Wali Nikah 4. Dua orang saksi
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Calon pengantin datang bersama wali dan dua orang saksi 2. Petugas mempersiapkan berkas 3. Petugas memandu pelaksanaan ijab kabul diiringi penerjemah bahasa isyarat PLD UIN untuk calon manten tuna rungu 4. Petugas memberikan khotbah nikah diiringi penerjemah bahasa isyarat PLD UIN Sunan Kalijaga untuk calon manten tuna rungu 5. Petugas memandu penandatanganan berita acara pernikahan 6. Petugas menyerahkan buku nikah



4.	Jangka waktu penyelesaian	45 menit
5.	Biaya/tarif	Nikah di kantor gratis. Nikah di luar kantor Rp. 600.000,-
6.	Produk pelayanan	Kutipan Akta (Buku) Nikah.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet (wifi); 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Air minum; 6. Kursi tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang diminta konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com
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.
-----	----------------------------	--

13.STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN IKRAR WAKAF BAGI KELOMPOK RENTAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 TentangKeterbukaan 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;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat kepemilikan tanah (sertifikat) tanah yang mau diwakafkan 2. Surat pernyataan dari wakif bermeterai 3. Surat persetujuan ahli waris 4. Surat pernyataan bukan tanah sengketa 5. Fotokopi KTP wakif, nadhir dan saksi 6. Fotokopi SK Susunan Nadhir
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna layanan dibantu petugas menempatkan diri 2. Petugas menyiapkan dokumen yang dibutuhkan 3. Petugas menginput e-AIW di Siwak (Sistem Informasi Wakaf) 4. Nadhir dan wakif melaksanakan ikrar wakaf (bagi pengguna layanan tuna rungu petugas didampingi Pusat Layanan Difabel UIN Sunan Kalijaga) dipandu PPAIW dan disaksikan dua orang saksi 5. PPAIW, Wakif, Nadhir dan 2 orang saksi menandatangani berkas wakaf 6. Pengguna layanan menerima salinan ikrar wakaf
4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit
5.	Biaya/tarif	Gratis/ tidak dipungut biaya.
6.	Produk pelayanan	Salinan Akta Ikrar Wakaf.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet (wifi); 3. Printer;



		4. Pesawat Telepon; 5. Air minum; 6. Kursi tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait materi yang dmintakan konsultasi oleh pengguna layanan.
9.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta Jl. Ki Mangunsarkoro no.43A, Yogyakarta Mohon mencantumkan kode: Rahasia 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui :  Telepon : (0274) 5212285 Whatsapp Aduan : 082328195542 Whatsapp Informasi : 08985552478 Email : ptsp.kemenagkotayk@gmail.com
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

