

1. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	- Aduan sekurang-kurangnya berisi: - penjelasan detail terkait pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat/instansi terkait pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung; - bukti dukung pengaduan; - identitas pemohon; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. - Pelayanan publik yang diadukan masih dalam ranah kewenangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur pengaduan langsung ke Kantor : - Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan aduan kepada petugas; - Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian; - Pengguna layanan menyampaikan aduan serta bukti dukung kepada petugas <i>front office</i>; - Pengguna layanan menerima konfirmasi/surat atas pengaduan serta informasi teknis terkait penanganan pengaduan yang akan dilaksanakan secara tatap muka langsung atau daring. - Pengguna layanan menerima pelaksanaan layanan pengaduan pelayanan publik. Alur pengaduan secara daring : Pengaduan terkait pelayanan publik secara daring dapat disampaikan melalui: - Telepon : (0293) 491356 - WA layanan : 0811-2744-431 - WA Aduan : 0851-6692-9950 - Web : lapor.go.id - Email Aduan : ankumkktmg@gmail.com - Aplikasi android / iOS : SP4N-LAPOR!
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Pengaduan akan mulai dikonfirmasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung. - Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui WA atau Telepon akan mulai dikonfirmasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung.
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada bidang pelayanan publik

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui: 1. Telepon : (0293) 491356 2. WA layanan : 0811-2744-431 3. WA Aduan : 0851-6692-9950 4. Web : lapor.go.id 5. Email Aduan : ankumkktmg@gmail.com 6. Aplikasi android / iOS : SP4N-LAPOR!
B. Komponen <i>Manufacturing</i> / Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615) 7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 8. Peraturan Menteri Agama No. 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama sebagaimana telah diubah dengan PMA No. 6 Tahun 2022 tentang perubahan atas PMA No. 19 tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan 2. Mesin Antrian 3. Free Wifi 4. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), <i>Front Office</i> dan <i>Back Office</i> 5. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpo
9	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki wawasan dalam hal pemberian pelayanan publik/penyelenggaraan pemerintahan yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan.

		2. Menguasai IPTEK, mampu menggunakan aplikasi baik online maupun offline. 3. Memahami SOP dan regulasi terkait.
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	Pengaduan pelayanan publik mendapatkan penanganan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi dalam 1 (satu) triwulan sekali dalam setahun. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 3. Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.