

## 2. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA

| No                                                          | Komponen                        | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                           | Persyaratan                     | Surat Permohonan Data yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2                                                           | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p><b>Alur jika Pengguna layanan datang langsung ke Kantor melalui PTSP:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas;</li><li>2. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu, kemudian mendapat nomor antrian;</li><li>3. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas layanan;</li><li>4. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan layanan dari petugas layanan;</li><li>5. Petugas layanan meregistrasi surat permohonan untuk mendapatkan disposisi dari Pimpinan.</li><li>6. Petugas layanan mendistribusikan surat kepada bidang terkait sesuai disposisi Pimpinan untuk ditindaklanjuti.</li><li>7. Bidang terkait menindaklanjuti dengan memenuhi permintaan atau menolak permintaan data yang diminta.</li></ol> |

|                                                                 |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |                                          | <p><b>Alur Jika Pengguna Layanan menggunakan layanan WA Layanan/email Kankemenag Kabupaten Temanggung:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengirimkan permohonan melalui WA Layanan (08112744431) dalam bentuk PDF;</li> <li>2. Pengguna layanan menerima tanda terima yang dikirimkan melalui WA Kankemenag Kabupaten Temanggung;</li> <li>3. Petugas layanan akan meregistrasi untuk mendapatkan disposisi Pimpinan;</li> <li>4. Petugas layanan akan mendistribusikan surat kepada bidang terkait sesuai disposisi Pimpinan untuk ditindaklanjuti;</li> <li>5. Bidang terkait menindaklanjuti dengan memenuhi permintaan atau menolak permintaan data yang diminta;</li> <li>6. Petugas layanan mengirimkan surat jawaban atau data kepada pengguna layanan melalui WA layanan;</li> </ol> |
| 3                                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                                               | Biaya / Tarif                            | Tidak ada biaya / tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5                                                               | Produk Pelayanan                         | Surat Jawaban berupa pemenuhan data atau penolakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6                                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : (0293) 491356</li> <li>2. WA layanan : 0811-2744-431</li> <li>3. WA Aduan : 0851-6692-9950</li> <li>4. Web : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a></li> <li>5. Email Aduan : <a href="mailto:ankumkktmg@gmail.com">ankumkktmg@gmail.com</a></li> <li>6. Aplikasi android / iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>B. Komponen <i>Manufacturing</i> / Pengelolaan Pelayanan</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7                                                               | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KMA Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;</li> <li>2. KMA Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama;</li> <li>3. KMA Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata naskah dinas pada Kementerian Agama</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8                                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan</li> <li>2. Mesin Antrian</li> <li>3. Free Wifi</li> <li>4. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), <i>Front Office</i> dan <i>Back Office</i></li> <li>5. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpon</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9                                                               | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan permohonan data</li> <li>2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan pelayanan permohonan data</li> <li>3. Menganalisa dokumen/data pada pelayanan permohonan data</li> <li>4. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10                                                              | Pengawasan Internal                      | Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | Minimal 1 orang pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun                                                                                                     |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dokumen dijamin keabsahannya dan petugas ditugaskan secara resmi.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi dalam 1 (satu) triwulan sekali dalam setahun.</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> <li>3. Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</li> </ol> |