

6. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN ROHANIWAN DAN PEMBACA DOA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan rohaniwan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung bercap dan ditandatangani; dan 2. Mencantumkan jadwal dan petugas rohaniwan untuk agama Islam/ Kristen/ Katolik/ Buddha/ Hindu.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur jika Pengguna layanan datang langsung ke Kantor melalui PTSP: 1. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas; 2. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu, kemudian mendapat nomor antrian; 3. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas layanan; 4. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan layanan dari petugas layanan; 5. Petugas layanan meregistrasi surat permohonan untuk mendapatkan disposisi dari Pimpinan. 6. Petugas layanan mendistribusikan surat kepada bidang terkait sesuai disposisi Pimpinan untuk ditindaklanjuti. 7. Bidang terkait menindaklanjuti dengan menunjuk dan menugaskan rohaniwan sesuai dengan permohonan. Alur Jika Pengguna Layanan menggunakan layanan WA Layanan / email Kankemenag Kabupaten Temanggung: 1. Pengguna layanan mengirimkan permohonan melalui WA Layanan (08112744431) dalam bentuk PDF; 2. Pengguna layanan menerima tanda terima yang dikirimkan melalui WALayanan PTSP; 3. Petugas layanan akan meregistrasi untuk mendapatkan disposisi Pimpinan;

		- Petugas layanan akan mendistribusikan surat kepada bidang terkait sesuai disposisi Pimpinan untuk ditindaklanjuti; - Bidang terkait menindaklanjuti dengan menunjuk dan menugaskan rohaniwan sesuai dengan permohonan; - Petugas layanan memberikan data rohaniwan yang ditugaskan kepada pengguna layanan melalui WA layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 sampai 3 hari kerja sejak permohonan diajukan.
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	Penunjukan dan surat penugasan rohaniwan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung 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!
B. Komponen <i>Manufacturing</i> / Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); - 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); - 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); - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); - Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; - 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, Telpon
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	Layanan diberikan dengan cepat, tepat lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Layanan yang diberikan baik dan memenuhi standar pelayanan sesuai dengan maklumat layanan.
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.