

13. STANDAR PELAYANAN ADVOKASI HUKUM

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Resmi 2. Kronologi Kasus Tertulis 3. Surat Panggilan APH / Gugatan Pengadilan 4. SK Pegawai / Identitas Diri pemohon 5. Regulasi Dasar/SOP Pelaksanaan Tugas 6. Dokumen Bukti Pendukung Lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Permohonan diajukan melalui PTSP secara langsung. Dokumen diverifikasi, jika lengkap diproses oleh tim hukum untuk tindak lanjut permohonan advokasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas

4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	1. Telaahan Hukum 2. Laporan advokasi hukum
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 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas
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	Petugas memahami tugas dan fungsi Kementerian Agama, tugas dan fungsi bagian hukum dan mampu menyusun dokumen hukum formal
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara cepat, tepat, akuntabel dan transparan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen dijamin keabsahannya dan petugas ditugaskan secara resmi.
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.

