

21. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI APLIKASI SIAGA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Identitas pemohon (GPAI, Pengawas PAI, atau operator satuan pendidikan) 2. Uraian kendala/permasalahan yang dialami pada aplikasi SIAGA 3. Tangkapan layar (<i>screenshot</i>) kendala apabila ada 4. Akun SIAGA yang bersangkutan (<i>username</i>, bukan kata sandi)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon menyampaikan kendala penggunaan aplikasi SIAGA melalui WA Layanan, atau tatap muka, petugas mengidentifikasi jenis permasalahan, memberikan panduan/pendampingan penyelesaian secara langsung, dan apabila kendala bersifat teknis pada sistem (bukan kesalahan input pengguna), petugas meneruskan/meng eskalasi ke helpdesk SIAGA tingkat Kanwil/Pusat
3	Jangka Waktu Pelayanan	Konsultasi dan pendampingan langsung paling lama 1 (satu) hari kerja; penyelesaian kendala yang dieskalasi mengikuti waktu tanggap helpdesk SIAGA Kanwil/Pusat

4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	1. Panduan/solusi penyelesaian kendala aplikasi SIAGA 2. Tiket eskalasi ke helpdesk SIAGA Kanwil/Pusat (apabila diperlukan)
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2026
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 fitur dan alur kerja aplikasi SIAGA, mampu melakukan identifikasi dan penyelesaian kendala teknis dasar, komunikatif, serta berperilaku profesional
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 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.

