

35. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PERKAWINAN

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan surat permohonan Penasihatian Perkawinan ditujukan kepada : Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung, c.q. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kemenag Kabupaten Temanggung yang memuat Identitas Pemohon dan yang Dimohonkan Penasihatian sebagai berikut : a. Nama lengkap pemohon;

		b. Tempat, Tanggal Lahir; c. NIP/NIK; d. Pangkat/Gol. Ruang, Jabatan; e. Pekerjaan; f. Satuan organisasi; g. Alamat lengkap pemohon; h. Nomor WA Aktif. 2. Surat Kronologis Permasalahan Rumah Tangga; 3. Surat dari Instansi Pemohon bagi Aparatur Sipil Negara (PNS dan PPPK) 4. Foto Copy KTP Suami Istri; 5. Foto Copy Kartu Keluarga; 6. Foto Copy Akta/Buku Nikah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Permohonan diajukan melalui PTSP dan ditindak lanjuti oleh pelaksana Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas jika petugas layanan tersedia, dan maksimal 3 hari jika petugas pelayanan tidak ditempat.
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	Penasihatatan Perkawinan dan/ Rekomendasi
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 Infomasi 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 12 Tahun 2023 Tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 21); 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 106); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1115) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 288); 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 10. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu 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. Memahami prosedur dan metode pelayanan konsultasi keluarga 2. Menguasai dengan baik materi yang dikonsultasikan 3. Memahami permasalahan yang dikonsultasikan 4. Mampu menganalisa permasalahan yang dikonsultasikan 5. Mampu memberikan jawaban atas permasalahan yang dikonsultasikan sesuai regulasi.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) 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	1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

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.
----	----------------------------	---