

36. STANDAR PELAYANAN BIMBINGAN CALON PENGANTIN

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Bukti pendaftaran nikah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan/Catin datang langsung ke KUA tempat bimbingan perkawinan. 2. Pengguna layanan/catin mengikuti proses bimbingan perkawinan secara klasikal/mandiri/virtual. 3. Pengguna layanan/catin menerima sertifikat bimbingan perkawinan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	4-16 JPL
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	Sertifikat Bimbingan Perkawinan
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. PMA Nomor 876 Tahun 2023 Tentang Gerakan Keluarga Sakinah 2. PMA Nomor 30 Tahun 2024 Tentang Pencatatan Pernikahan 3. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 189 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan bagi Calon Pengantin jo Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 172 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 189 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bimbingan Perkawinan bagi Calon Pengantin 4. SE Dirjen Bimas Islam Nomor 2 Tahun 2024 tentang Bimbingan Perkawinan Bagi Calon Pengantin
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 pelayanan bimbingan perkawinan 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan pelayanan bimbingan perkawinan 3. Menganalisa dokumen/data pada pelayanan bimbingan perkawinan 4. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang dan 4 orang fasilitator bimbingan perkawinan
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.