



KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 90 TAHUN 2018  
TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU KEMENTERIAN AGAMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan Kementerian Agama perlu diselenggarakan pelayanan secara terpadu yang melayani seluruh jenis layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

7. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA.**

**KESATU** : Menetapkan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA** : Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu pada lingkungannya.

**KETIGA** : Unit Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA adalah Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri dan Balai.

**KEEMPAT** : Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Kementerian Agama:

- a. Pusat adalah Kepala Biro Humas, Data, dan Informasi;
- b. Kanwil Kemenag Provinsi adalah Kepala Bagian Tata Usaha;
- c. Kankemenag Kab/Kota adalah Kepala Subbag TU;
- d. PTKN adalah Kepala Biro pada UIN/IAIN/IHDN dan Kepala Bagian pada Sekolah Tinggi Agama Negeri; dan
- e. Balai adalah Kasubbag TU.

**KELIMA** : Tugas dan fungsi pimpinan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Kementerian Agama sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Menteri Agama.

**KEENAM** : Untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana teknis perlu segera membentuk Pelayanan Terpadu.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 12 Februari 2018

MENTERI AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA,



LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 90 TAHUN 2018  
TENTANG  
PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama diantaranya menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang bimbingan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan, serta pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal.

Penyelenggaraan fungsi-fungsi tersebut, menjadi proses utama yang berperan langsung dalam pencapaian visi, misi, dan sasaran strategis Kementerian Agama, yang berkaitan langsung dengan masyarakat, dan dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat dibidang agama. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang agama yang dilakukan Kementerian Agama kepada masyarakat saat ini sudah berjalan cukup baik, namun masih mendapat penilaian yang belum maksimal dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama didorong untuk dilaksanakan secara terpadu/terintegrasi sejalan dengan sasaran yang ingin dicapai dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi yakni terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu  
Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama.

Kemudahan yang dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Sedangkan kepastian yang dimaksud merupakan kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian, dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

2. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu  
Tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu pada Kementerian Agama adalah untuk:

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan; dan
- c. memberikan jaminan kepastian hukum.

C. Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Sasaran yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan akuntabel. Selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu harus memperhatikan asas sebagai berikut:

1. Kepentingan Umum;
2. Kepastian Hukum;
3. Persamaan Hak;
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
5. Profesionalitas;
6. Partisipatif;
7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan Aksesibilitas;
11. Ketepatan Waktu; dan
12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan terpadu pada Kementerian Agama meliputi:

1. Pelayanan barang yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
2. Pelayanan jasa yaitu penyediaan jasa publik oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; dan
3. Pelayanan administratif yaitu pelayanan oleh Kementerian Agama yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, meliputi tindakan administratif Kementerian Agama yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

F. Pengertian Umum

Dalam Keputusan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama yang selanjutnya disingkat PTKA adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Agama;
2. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat maupun pegawai pada Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;

3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
5. Maktumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
6. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya;
7. Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu atau satu tempat; dan
8. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

## BAB II PEMBENTUKAN

### A. Pembentukan Layanan pada Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

#### 1. Persyaratan PTSP

- a. Dasar Hukum
  - 1) Pembentukan;
  - 2) Struktur organisasi; dan
  - 3) Tupoksi.
- b. Dasar Hukum Jenis-jenis Layanan
  - 1) Persyaratan layanan;
  - 2) Biaya dan jangka waktu penyelesaian;
  - 3) Harus memiliki SOP; dan
  - 4) Standar pelayanan.
- c. Penyediaan SDM
  - 1) Nama jabatan;
  - 2) Jumlah personil; dan
  - 3) Tingkat pendidikan.
- d. Sarana dan Prasarana
  - 1) Komposisi ruang (ruang tunggu, ruang konsultasi, *front office*, *back office*, arsip, disabilitas, parkir dan toilet);
  - 2) Sarana kerja (komputer, internet, telepon, *foto copy*, *printer* dan CCTV);
  - 3) Media informasi (tanda arah kantor, papan nama kantor, petunjuk alur pelayanan, *leaflet*/brosur, kotak saran); dan
  - 4) Sistem informasi (sistem informasi masing-masing jenis layanan, sistem antrian, sistem monitoring dan evaluasi, *website*).

2. Pembentukan PTKA

- a. Setiap Kantor Wilayah Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kab/Kota wajib membentuk PTKA dan memiliki semua persyaratan dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Tahun 2018; dan
- b. Pembentukan PTKA sesuai standar yang ditetapkan (SDM, Sarpras, dll).

B. Organisasi Pelayanan Terpadu Kementerian Agama

1. Susunan Organisasi PTKA Pusat, Kanwil dan Kankemenag:
  - a. Ketua;
  - b. Sekretaris;
  - c. Bidang Layanan;
  - d. Bidang Administrasi; dan
  - e. Bidang Data dan Informasi.
2. Uraian tugas organisasi PTKA adalah sebagai berikut:
  - a. Ketua
    - 1) mengkoordinasikan perumusan kebijakan, strategi, program dan kegiatan serta langkah-langkah yang diperlukan dalam penyelenggaraan PTKA;
    - 2) melakukan pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan perlindungan dan penanganan korban kekerasan;
    - 3) melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri;
    - 4) bertanggung jawab atas keseluruhan proses penyelenggaraan PTKA;
    - 5) mengkoordinasikan tugas dan fungsi dari masing-masing bidang layanan yang tergabung dalam Pusat Pelayanan Terpadu;
    - 6) mengendalikan pelaksanaan program PTKA;
    - 7) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pihak eksternal yang terkait;
    - 8) menghimpun dan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk kegiatan PTKA; dan
    - 9) memberikan pelaporan secara periodik kepada Menteri Agama.
  - b. Sekretaris
    - 1) membantu pelaksanaan tugas dari Ketua;
    - 2) membantu menyiapkan kegiatan koordinasi dan tindak lanjut perlindungan, penanganan korban kekerasan;
    - 3) membantu menyiapkan rencana program kerja Gugus Tugas Pusat;
    - 4) memberikan pelayanan administrasi dalam kerja sama Gugus Tugas Pusat dengan Kementerian/Lembaga dan Lembaga Masyarakat yang menjadi anggota Gugus Tugas Pusat;
    - 5) menyelenggarakan pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Sekretariat; dan
    - 6) membina dan melaksanakan hubungan kerja sama dengan Kementerian/Lembaga dan Lembaga Masyarakat terkait dalam penyelenggaraan pencegahan dan penanganan tindak pidana perdagangan orang.

- c. Bidang Layanan
  - 1) melakukan wawancara dan observasi;
  - 2) membuat rekomendasi layanan lanjutan;
  - 3) melakukan koordinasi dan rujukan ke layanan lanjutan dan pihak terkait; dan
  - 4) melakukan administrasi proses triage/pengaduan.
- d. Bidang Administrasi
  - 1) melakukan surat menyurat;
  - 2) melakukan tata laksana dokumen, pengarsipan dan penomoran surat; dan
  - 3) mengatur tata usaha PTKA.
- e. Bidang Data dan Informasi
  - 1) membuat sistem tentang penilaian pelayanan yang berkualitas (dari perspektif pengguna layanan korban);
  - 2) melakukan penghimpunan data layanan pada PTKA dalam bentuk database;
  - 3) menginformasikan/mempublikasikan pelaksanaan PTKA;
  - 4) melakukan laporan secara berkala;
  - 5) mengevaluasi progres pelaksanaan PTKA dengan memberikan rekomendasi dan langkah perbaikan kepada pimpinan eksekutif;
  - 6) melakukan pengumpulan, pengolahan dan analisa data PTKA; dan
  - 7) membuat pencatatan dan melaksanakan laporan.

### C. Anggaran

Anggaran penyelenggaraan untuk PTKA pada:

1. Sekretariat Jenderal, berasal dari DIPA Sekretariat Jenderal;
2. Kanwil, berasal dari DIPA Kanwil;
3. Kankemenag, berasal dari DIPA Kankemenag; dan
4. Dalam hal penyelenggaraan masing-masing jenis layanan dialokasikan pada DIPA unit layanan masing-masing.

## BAB III PENYELENGGARAAN

A. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu  
Pengelolaan dokumen persyaratan pelayanan dimulai dari permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu, dan proses penyelenggaraan pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.

Penyelesaian dokumen layanan dimulai dari penerimaan berkas dari Pelayanan Terpadu sampai dengan terwujudnya hasil layanan dilakukan penyelenggara layanan, dan proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.



Dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan Kementerian Agama dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin karena di zaman era modern saat ini dituntut untuk perbanyak aksi dalam bekerja dan kerja nyata dan hal ini sesuai dengan komitmen Kementerian Agama untuk mewujudkan *World Class Bureaucracy* (Birokrasi Kelas Dunia) dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu persyaratan yang harus dilaksanakan.

B. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ditugaskan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu diutamakan memiliki kompetensi dibidangnya, dan dapat diberi gaji/tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal.

Sekretaris unit eselon I penyelenggara pelayanan dan pimpinan pelayanan terpadu wajib melaksanakan pembinaan dan mengusulkan pengembangan sumber daya manusia pelayanan terpadu kepada Kepala Biro Kepegawaian secara berkesinambungan.

C. Kompensasi

Kompensasi terhadap penyelenggaraan layanan terpadu Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini wajib memberikan kompensasi terhadap pelayanan yang tidak dilaksanakan sesuai standar pelayanan. Pelaksanaan kompensasi diatur sesuai dengan peraturan standar pelayanan masing-masing jenis layanan.

D. Sarana Prasarana Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagai berikut:

1. loket/ruang tempat pengajuan permohonan layanan dan informasi;
2. tempat/ruang pemrosesan berkas;
3. tempat/ruang pembayaran;
4. tempat/ruang penyerahan hasil pelayanan; dan
5. tempat/ruang penanganan pengaduan.

E. Standar Pelayanan, Maklumat Layanan, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, dan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Standar Pelayanan  
Penyelenggara pelayanan terpadu wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan.  
Rancangan standar pelayanan paling sedikit memuat beberapa komponen, yaitu:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. jumlah pelaksana;

- j. pengawasan internal;
- k. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggara pelayanan terpadu wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, perlu dilakukan melalui evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun dan hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

Standar pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun dan hasil peninjauan ulang tersebut dapat dijadikan dasar untuk melakukan perubahan standar pelayanan dengan mengikuti mekanisme penyusunan standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Menteri Nomor 109 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

## 2. Maklumat Layanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

## F. Sistem Otomatisasi Pelaksanaan Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan

1. Dalam rangka pelaksanaan maksud, tujuan, dan sasaran penyelenggara PTKA memanfaatkan sistem teknologi informasi.
2. Sistem teknologi informasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 akan mewujudkan:
  - a. PTKA pusat, PTKA kanwil, PTKA kankemenag sebagai satu kesatuan pelayanan;
  - b. hubungan *online* penyelenggara PTKA dengan unit layanan pada eselon I pusat, kanwil dan kankemenag; dan
  - c. hubungan *online* penyelenggara PTKA dengan masyarakat.

## G. Pengawasan, Pengendalian, dan Evaluasi

Pengawasan, pengendalian, dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh sekretaris jenderal. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan, pengendalian, dan evaluasi diatur dengan keputusan menteri.

## H. Survei Kepuasan Masyarakat

Penyelenggaraan PTKA berkewajiban melakukan penelitian survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTKA secara berkala. Hasil penelitian survey kepuasan masyarakat dipublikasikan secara terbuka melalui *website* PTKA maupun media komunikasi lainnya.

- I. Penilaian Kinerja Pelayanan (belum ada indikator kinerja utama).
- J. Tahapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
  1. membangun *mindset* dan *culturset* kepada pegawai Kementerian Agama;
  2. menggerakkan seluruh komponen;
  3. klasifikasi layanan yang perlu dilakukan; dan
  4. perlunya penyusunan alur layanan dan SOP yang baik.
- K. Tujuan PTSP
  1. mendekatkan layanan kepada masyarakat;
  2. menyederhanakan proses layanan;
  3. mewujudkan pelayanan cepat; dan
  4. kemudahan dalam mengakses.

#### BAB IV PENGELOLAAN PELAYANAN TERPADU

Pengelolaan dokumen dalam persyaratan pelayanan dimulai dari permohonan sampai dengan terbitnya dokumen. Pengelolaan tersebut dilakukan secara terpadu, dan proses penyelenggaraan pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.

Penyelesaian dokumen layanan dimulai dari penerimaan berkas dari pelayanan terpadu sampai dengan terwujudnya hasil layanan dilakukan penyelenggara layanan, dan proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

#### BAB V PENYEDERHANAAN PELAYANAN

Kepala satuan kerja pelayanan terpadu wajib menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan. Penyederhanaan dimaksud meliputi:

1. penyederhanaan persyaratan pelayanan;
2. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
3. kepastian biaya pelayanan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan;
4. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapannya sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. mengurangi berkas kelengkapan permohonan pelayanan sama untuk dua atau lebih permohonan pelayanan;
6. memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan; dan
7. memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/keluhan dengan menyediakan sarana prasarana pengaduan.

## BAB VI

### STANDAR PELAYANAN, MAKLUMAT LAYANAN, PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, DAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Standar Pelayanan

Penyelenggara pelayanan terpadu wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan. Rancangan standar pelayanan paling sedikit memuat beberapa komponen, yaitu:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. jumlah pelaksana;
10. pengawasan internal;
11. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan, dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggara pelayanan terpadu wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, perlu dilakukan melalui evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun dan hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

Standar pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun dan hasil peninjauan ulang tersebut dapat dijadikan dasar untuk melakukan perubahan standar pelayanan dengan mengikuti mekanisme penyusunan standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Menteri Nomor 109 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

#### B. Maklumat Layanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

C. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan  
Sekretaris Jenderal berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Pimpinan pelayanan terpadu wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, benar, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

Selain itu pimpinan pelayanan terpadu berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Materi pengelolaan pengaduan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

1. identitas pengadu;
2. prosedur pengelolaan pengaduan;
3. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
4. prioritas penyelesaian pengaduan;
5. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
6. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
7. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
8. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
9. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
10. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

#### D. Survey Kepuasan Masyarakat

Pimpinan pelayanan terpadu wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan, survei kepuasan masyarakat tersebut dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

#### BAB VII PENUTUP

Sebagian kewenangan pelayanan publik Kementerian Agama yang dilaksanakan pada unit Eselon I masing-masing dilimpahkan ke pelayanan terpadu, pelaksanaan pelimpahan wewenang dilaksanakan secara bertahap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, kewenangan pelayanan publik dilimpahkan menjadi kewenangan pelayanan terpadu. Seluruh peraturan yang terkait dengan pelayanan publik pada Kementerian Agama disesuaikan dengan Keputusan ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Keputusan ini diundangkan.

MENTERI AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA,



LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN