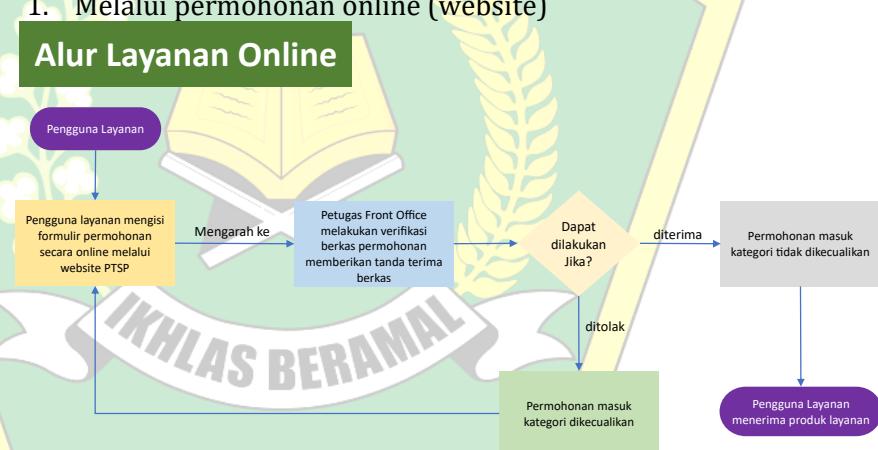




## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI .....</b>	2
<b>STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI .....</b>	3
<b>STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA DAN PRASARANA .....</b>	7
<b>STANDAR PELAYANAN NARASUMBER.....</b>	11
<b>STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN .....</b>	15
<b>STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN KARIS/KARSU/KARPEG/TUGAS BELAJAR .....</b>	19
<b>STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN CUTI PNS .....</b>	23
<b>STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR MUTASI PNS .....</b>	27
<b>STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGGUNAAN AULA SUAIB BOBIHU .....</b>	31
<b>STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IJOP MADRASAH .....</b>	35
<b>STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN MADRASAH DINIYAH .....</b>	39
<b>STANDAR PELAYANAN PENERBITAN TANDA DAFTAR PONDOK PESANTREN.....</b>	43
<b>STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN TANDA DAFTAR LPQ .....</b>	46
<b>STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IJIN BELAJAR SISWA / SANTRI KE LUAR NEGERI.....</b>	49
<b>STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PENGANTAR MUTASI SISWA/SANTRI MADRASAH/PONPES.....</b>	53
<b>STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IJAZAH RUSAK/HILANG.....</b>	57
<b>STANDAR PELAYANAN PENASEHATAN PERKAWINAN .....</b>	61
<b>STANDAR PELAYANAN PENERBITAN ID MASJID/MUSHOLA .....</b>	65
<b>STANDAR PELAYANAN PENERBITAN/PERPANJANGAN IJOP MAJLIS TAKLIM .....</b>	69
<b>STANDAR PELAYANAN TENAGA ROHANIAWAN / DOA .....</b>	73
<b>STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI PENGUKURAN ARAH QIBLAT.....</b>	77
<b>STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI .....</b>	81
<b>STANDAR PELAYANAN USULAN PEMBATALAN HAJI .....</b>	85
<b>STANDAR PELAYANAN USULAN PENGGABUNGAN MAHROM .....</b>	90
<b>STANDAR PELAYANAN USULAN PELIMPAHAN PORSI HAJI .....</b>	94
<b>STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN SERTIFIKAT WAKAF .....</b>	99

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis diajukan melalui website atau hadir langsung yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/Lembaga swadaya masyarakat? organisasi masyarakat/partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat e-mail;</li> <li>b. data dan informasi yang diminta secara jelas;</li> <li>c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan</li> <li>d. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/ paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; dan</li> </ul> <p>2. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memeroleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p>  <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; PF[Petugas Front Office]     subgraph AL [Alur Layanan Online]         direction TB         PL --&gt; PF         PF -- Mengarah ke --&gt; V[Berkas Permohonan]         V --&gt; D1[Dapat dilakukan Jika?]         D1 -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]         PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]         D1 -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]         PM2 --&gt; PL2     end </pre> <p>Keterangan</p> <p>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</p> <p>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas <i>Front Office</i> ;</p> <p>c. Petugas <i>Front Office</i> meneruskan kepada <i>petugas PPID</i>;</p> <p>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung;</li> <li>2) jika daa dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; FM[Formulir permohonan secara online]     FM --&gt; FO[Petugas Front Office]     FO -- Mengarah ke --&gt; VD[Verifikasi berkas]     VD --&gt; DT[Dapat dilakukan Jika?]     DT -- ditolak --&gt; DND[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     DT -- diterima --&gt; ND[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     ND --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office selanjutnya diarahkan kepada petugas PPID;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas PPID terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara langsung.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh pejabat PPID maksimal 3 (tiga) hari sejak permohonan diterima oleh pengguna layanan secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas PPID.</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/ tarif
5.	Produk Layanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta

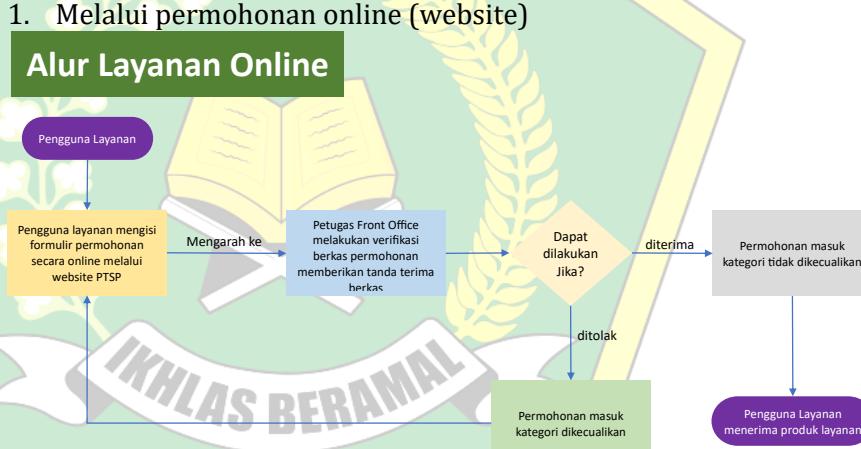
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kemniterian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan:</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Aplikasi;</li> <li>6. Jaringan internet;</li> <li>7. Pesawat telepon.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan Pelayanan	Produk diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA DAN PRASARANA

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi: identitas pemohon yang meliputi nama institusi/lembaga dibawah naungan Kementerian Agama, Alamat, No Statistik Lembaga dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proposal yang isi di dalamnya sesuai dengan judul yang memuat Rencana Anggaran Biaya (RAB), Profil Lembaga, Susunan Panitia, Foto Gedung dan bangunan, Kontak yang bisa dihubungi, alamat email;</li> <li>b. FC SK Ijin Operasional lembaga;</li> <li>c. Surat Keterangan Domisili ;</li> <li>d. Bukti Kepemilikan tanah &amp; bangunan;</li> </ul> <p>2. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan rekomendasi bantuan sarana dan prasarana; dan</p> <p>3. Ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Kementerian Agama Kota Gorontalo Jl. Arief Rahman Hakim</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p>  <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph LR     PL[Pengguna Layanan] --&gt; PF[Petugas Front Office]     subgraph " "         direction TB         PF -- Mengarah ke --&gt; V[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]         V --&gt; D1[Dapat dilakukan Jika?]         D1 -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]         D1 -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     end     PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     PM2 --&gt; PL2 </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan website PTSP online melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung di PTSP Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>e. Pengguna layanan menunggu hasil analisa terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung;</li> <li>2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permohonan diterima.</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada Biaya/Tarif
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana dan Prasarana
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara; dan</li> <li>Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas untuk pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>Meja dan kursi;</li> <li>Komputer, Printer, kertas, dan aplikasi;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon;</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundangan;</li> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> </ol>

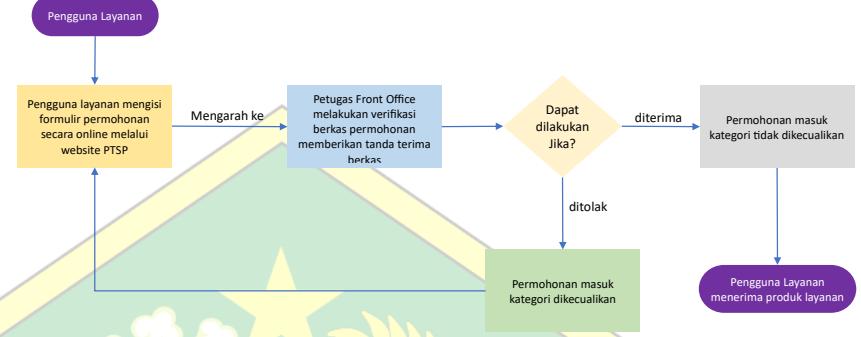
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN NARASUMBER

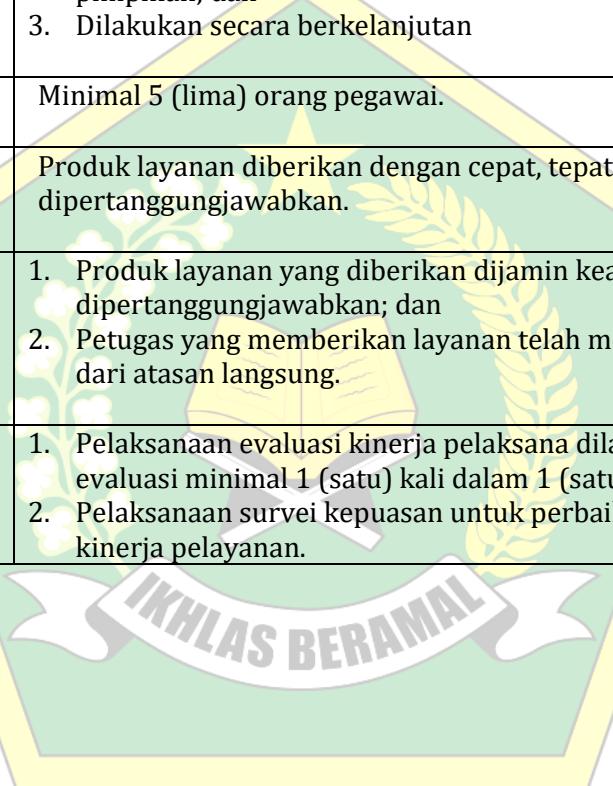
NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas penyelenggara yang meliputi:           <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Nama institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, serta alamat;</li> <li>2) Nama/Jenis kegiatan;</li> <li>3) Waktu kegiatan;</li> <li>4) Susunan acara;</li> <li>5) Kontak PIC kegiatan;</li> </ul> </li> <li>b. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan nara sumber; dan</li> <li>c. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/ paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; dan ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Kementerian Agama Kota Gorontalo, Jl. Arif Rahman Hakim No. 22 Kota Gorontalo Telp. (0435) 821471</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; PFOP[Petugas Front Office]     subgraph AL [Alur Layanan Online]         direction LR         PL --&gt; PFOP         PFOP -- Mengarah ke --&gt; PD1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]         PFOP -- Mengarah ke --&gt; PD2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]         PD1 -- diterima --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]         PD2 -- ditolak --&gt; PL2     end     </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</p> <p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p>  <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Narasumber

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593)</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundangan;</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Dokumen Asli;</p> <p>2. FC Dokumen yang dilegalisir Maks. 5 Lembar;</p> <p>3. Kontak person pemohon.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph LR     PenggunaLayanan[Pengguna Layanan] --&gt; Form[ Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     Form -- Mengarah ke --&gt; Verifikasi[ Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     Verifikasi --&gt; DapatDilakukanJika[Dapat dilakukan Jika?]     DapatDilakukanJika -- diterima --&gt; PermohonanMasuk[ Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     DapatDilakukanJika -- ditolak --&gt; Denial[ Permohonan masuk kategori dikecualikan]     Denial --&gt; PenggunaLayanan2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Dokumen dilegalisir

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

**STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN KARIS/KARSU/KARPEG/TUGAS BELAJAR**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>Karis/Karsu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC Surat Nikah dilegalisir;</li> <li>2. Pas Foto Suami/Istri 2x3 hitam putih;</li> <li>3. Mengisi Formulir</li> </ol> <p>Karpeg</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC SK CPNS</li> <li>2. FC SK PNS</li> <li>3. FC SPMT</li> </ol> <p>Tugas Belajar</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK SKP Terakhir;</li> <li>2. Akreditasi Perguruan Tinggi;</li> <li>3. Surat Perjanjian Tugas Belajar;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph LR     PL[Pengguna Layanan] --&gt; PF[Petugas Front Office]     subgraph " "         direction TB         PF --&gt; V[Berkas Permohonan]         V --&gt; D{Dapat dilakukan Jika?}         D -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]         D -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     end     PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     PM2 --&gt; PL2 </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <pre> graph TD     PL((Pengguna Layanan)) --&gt; PLS(Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP)     PLS -- Mengarah ke --&gt; POF(Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas)     POF --&gt; D(Dapat dilakukan Jika?)     D -- diterima --&gt; PMD(Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan)     PMD --&gt; PL2((Pengguna Layanan menerima produk layanan))     D -- ditolak --&gt; PDD(Permohonan masuk kategori dikecualikan)     PDD --&gt; PL2   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Karis/Karsu, Karpeg, Surat Tugas Belajar

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN CUTI PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	Permohonan secara tertulis PNS kepada PPK disertai dengan alasan yang dibuat sesuai dengan contoh Anak Lampiran I.b Peraturan BKN 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti PNS
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     B -- Mengarah ke --&gt; C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     C --&gt; D{Dapat dilakukan Jika?}     D -- diterima --&gt; E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     D -- ditolak --&gt; F[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     E --&gt; G[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     F --&gt; G   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Cuti

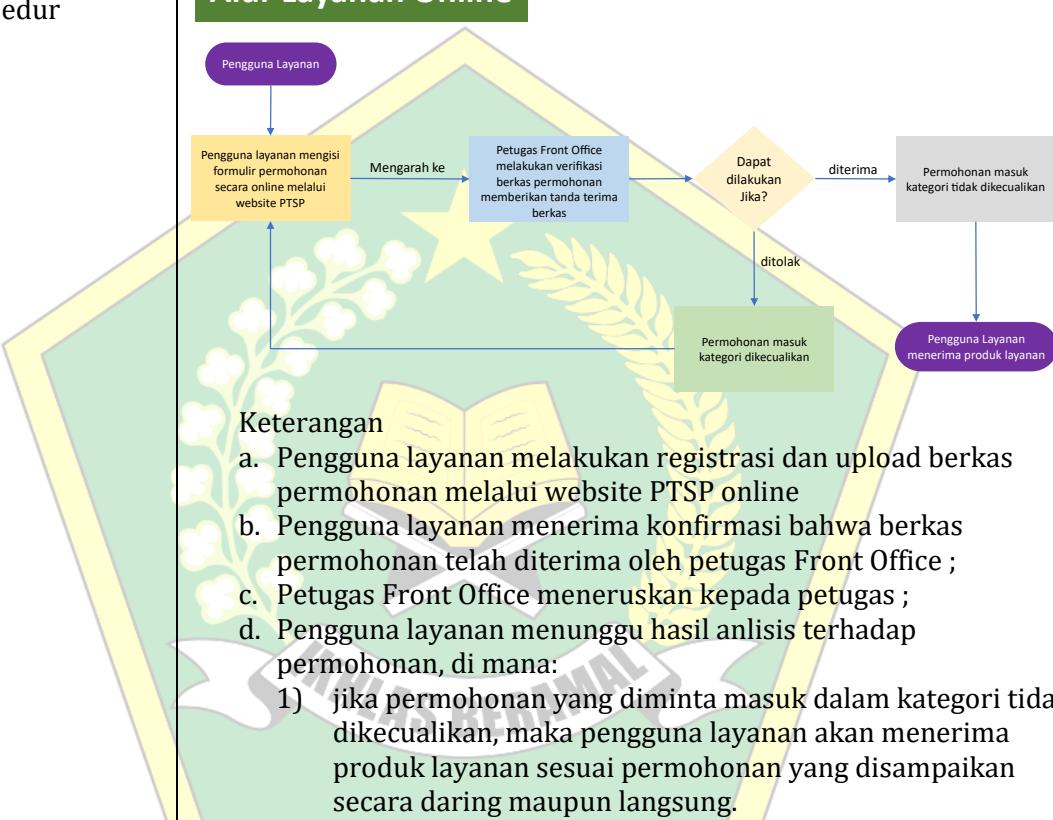
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN SURAT PENGANTAR MUTASI PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat Permohonan Mutasi;          2. Surat Usulan Mutasi;          3. SKP 2 Tahun terakhir          4. SK Tugas Terakhir</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Alur Layanan Online</b> </div>  <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; F1[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     F1 -- Mengarah ke --&gt; FO[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO --&gt; D1[Dapat dilakukan Jika?]     D1 -- diterima --&gt; OK[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     D1 -- ditolak --&gt; DK[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     OK --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     DK --&gt; PL2   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Pengantar Mutasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGGUNAAN AULA SUAIB BOBIHU

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo memuat (tema, susunan acara, waktu pelaksanaan dan penanggung jawab kegiatan)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Alur Layanan Online</b> </div> <pre> graph TD     PenggunaLayanan[Pengguna Layanan] --&gt; Form[ Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     Form -- Mengarah ke --&gt; Verifikasi[ Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     Verifikasi --&gt; DapatDilakukanJika[Dapat dilakukan Jika?]     DapatDilakukanJika -- diterima --&gt; NonExempt[ Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     DapatDilakukanJika -- ditolak --&gt; Exempt[ Permohonan masuk kategori dikecualikan]     NonExempt --&gt; PenggunaLayananMenerima[ Pengguna Layanan menerima produk layanan]     Exempt --&gt; PenggunaLayananMenerima   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Ijin Penggunaan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IJOP MADRASAH

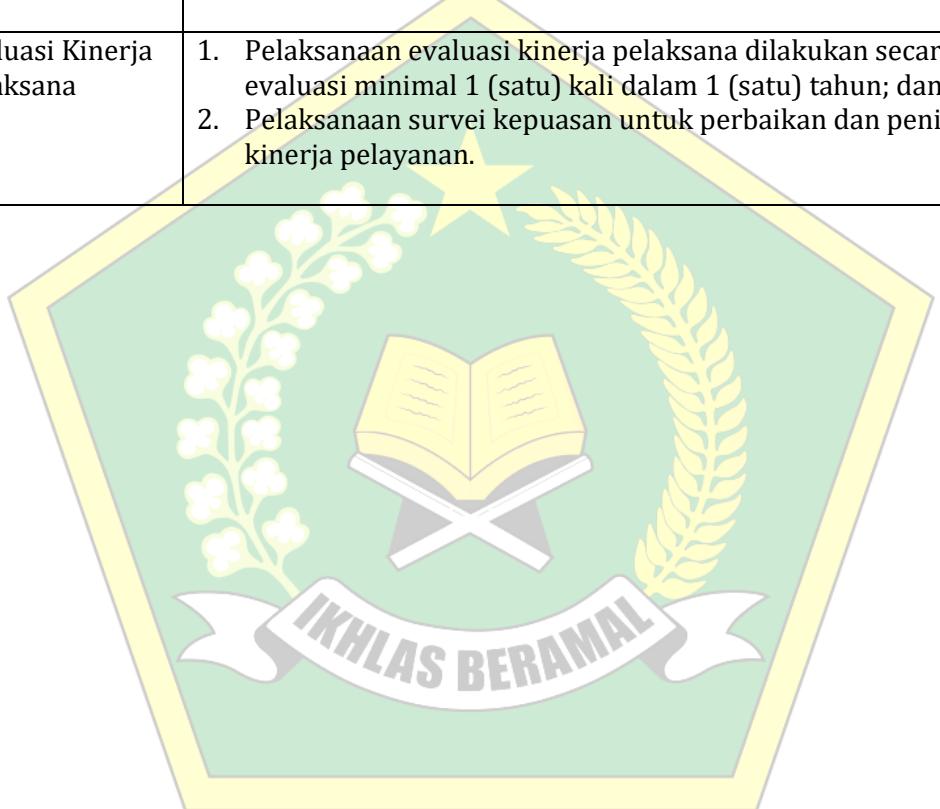
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>a. Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotokopi sah akte notaris organisasi berbadan hukum berbentuk yayasan atau perkumpulan atau organisasi berbadan hukum lainnya yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM RI atau pejabat lain;</li> <li>2) Fotokopi sah surat keputusan pengurus organisasi calon penyelenggara tentang struktur organisasi dan susunan pengurus dilengkapi dengan fotocopi KTP masing-masing;</li> <li>3) Fotokopi sah dokumen anggaran dasar/anggaran rumah tangga (AD/ART) dari organisasi calon penyelenggara;</li> <li>4) Fotokopi sah surat keputusan pengurus organisasi calon penyelenggara tentang struktur manajemen dan personalia madrasah yang akan didirikan;</li> <li>5) Surat pernyataan kesanggupan untuk membiayai lembaga pendidikan tersebut untuk jangka waktu paling sedikit untuk 1 (satu) tahun berikutnya (bermaterai 10.000).</li> </ol> <p>b. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dokumen kurikulum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2) Dokumen rencana induk pengembangan madrasah;</li> <li>3) Daftar calon guru yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup calon guru dan fotokopi sah ijazah terakhir calon guru;</li> <li>4) Fotokopi sah surat keputusan tentang pengangkatan calon kepala madrasah yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup calon kepala madrasah dan fotokopi ijazah terakhir;</li> <li>5) Daftar calon tenaga kependidikan madrasah yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup calon tenaga kependidikan madrasah dan fotokopi sah ijazah terakhir calon tenaga kependidikan madrasah;</li> <li>6) Daftar sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki;</li> <li>7) Gambar / foto sarana prasarana pendidikan yang dimiliki;</li> <li>8) Fotokopi sah sertifikat kepemilikan tanah/lahan atas nama organisasi berbadan hukum.</li> </ol> <p>c. Persyaratan Kelayakan</p> <p>Dokumen studi kelayakan yang meliputi : aspek tata ruang, geografis, ekologis, prospek pendaftar, sosial dan budaya dan demografi anak usia sekolah dengan ketersedian lembaga pendidikan formal</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Online</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan pengisian formulir pada aplikasi IJOP <a href="https://ijopmadrasah.kemenag.go.id/">https://ijopmadrasah.kemenag.go.id/</a></li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Ijop Madrasah
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

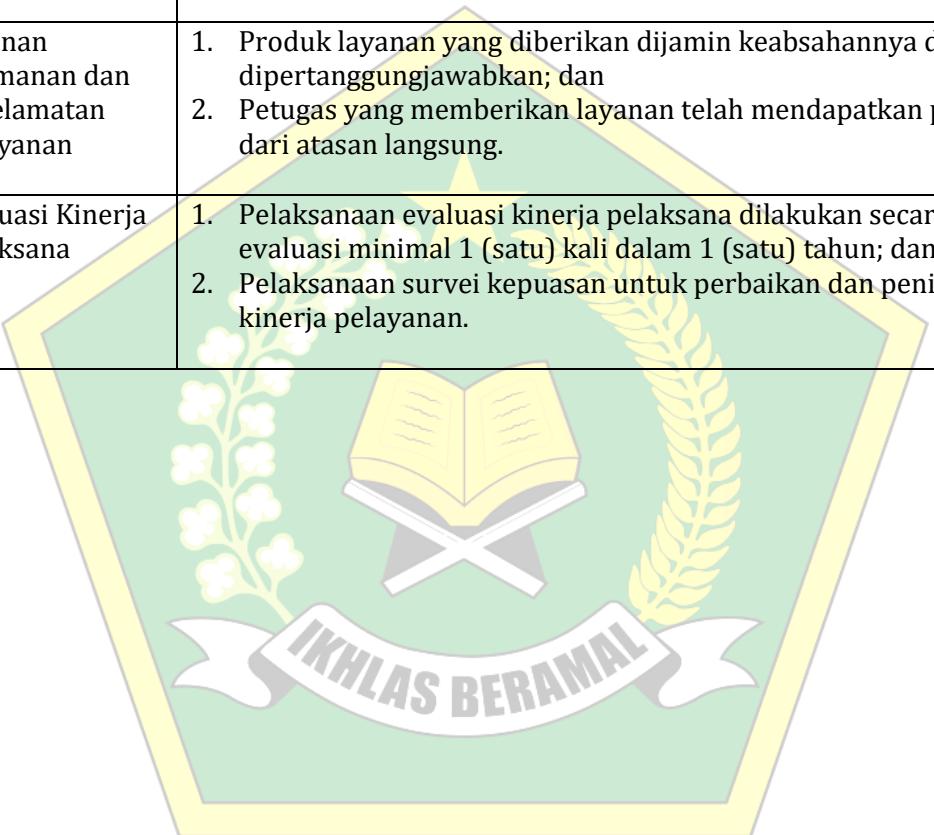
## STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN MADRASAH DINIYAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>a. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</p> <p>b. Proposal pendaftaran Madin yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Latar Belakang;</li> <li>2) Dasar Hukum;</li> <li>3) Visi, Misi, Moto;</li> <li>4) Nama Madrasah Diniyah;</li> <li>5) Alamat lengkap dan No. HP;</li> <li>6) Tujuan Pendirian Madin;</li> <li>7) Sasaran yang ingin dicapai;</li> <li>8) Waktu dan Tempat Belajar;</li> <li>9) Kurikulum;</li> <li>10) Daftar Sarana Pendidikan yang dimiliki;</li> </ol> <p>c. Susunan Pengurus Madrasah Diniyah;</p> <p>d. Daftar Nama Guru, Ustadz/Ustadzah;</p> <p>e. Daftar Nama Santri/ Murid;</p> <p>f. Surat rekomendasi dari Kepala KUA Kecamatan;</p> <p>g. Surat keterangan domisili dari Desa;</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; PFOPengguna["Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP"]     PFOPengguna -- Mengarah ke --&gt; PFO["Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas"]     PFO --&gt; DapatDilakukan["Dapat dilakukan Jika?"]     DapatDilakukan -- diterima --&gt; PMND["Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan"]     DapatDilakukan -- ditolak --&gt; PMKD["Permohonan masuk kategori dikecualikan"]     PMND --&gt; PL2["Pengguna Layanan menerima produk layanan"]     PMKD --&gt; PL2   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</p> <p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <pre> graph TD     PL((Pengguna Layanan)) --&gt; PML[("Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP")]     PML -- Mengarah ke --&gt; PFO["Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas"]     PFO --&gt; DD{("Dapat dilakukan Jika?"})     DD -- diterima --&gt; PNTD["Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan"]     PNTD --&gt; PL2((Pengguna Layanan menerima produk layanan))     DD -- ditolak --&gt; PDKD["Permohonan masuk kategori dikecualikan"]     </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan Pendirian Madrasah Diniyah
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara langsung kepada petugas</li> <li>Telepon (0435) 821471</li> <li>SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>Meja dan kursi;</li> <li>Komputer;</li> <li>Printer;</li> <li>Kertas;</li> <li>Aplikasi;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN PENERBITAN TANDA DAFTAR PONDOK PESANTREN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>2. Struktur Organisasi Pesantren;</li> <li>3. Data Tenaga Pendidik</li> <li>4. Data Tenaga Kependidikan</li> <li>5. Daftar nama santri (minimal 15 santri)</li> <li>6. Data Kurikulum</li> <li>7. Daftar Kitab Kuning</li> <li>8. Asli Formulir Pengajuan terdaftar pesantren</li> <li>9. Surat pernyataan bermaterai 10.000</li> <li>10. Surat keterangan domisili dari desa</li> <li>11. Surat rekomendasi dari KUA Kecamatan</li> <li>12. Salinan akta notaris Yayasan</li> <li>13. Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak Yayasan</li> <li>14. Salinan Kartu Tanda Penduduk Pengasuh Pondok</li> <li>15. Salinan NPWP Pengasuh Pondok (Jika Ada)</li> <li>16. Salinan Akta Notaris Organisasi Perkumpulan / AD ART Ormas Islam</li> <li>17. Salinan SK Kemenkumhan Pengesahan Pendirian Badan Hukum Ormas</li> <li>18. Salinan NPWP Badan Hukum Ormas</li> <li>19. Salinan Bukti Kepemilikan Bukti tanah milik/ Wakaf</li> <li>20. Salinan Cover Sertifikat Hak Milik</li> <li>21. Dokumentasi lengkap bangunan Pondok Pesantren</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <b>Alur Layanan Online</b> <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; PFOP[Petugas Front Office]     subgraph AL [Alur Layanan Online]         direction TB         PL --&gt; PFOP         PFOP -- Mengarah ke --&gt; DV{Dapat dilakukan Jika?}         DV -- diterima --&gt; PM1[permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]         DV -- ditolak --&gt; PM2[permohonan masuk kategori dikecualikan]         PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]         PM2 --&gt; PL2     end     </pre> </div> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan pengisian formulir pada aplikasi IJOP <a href="https://sitren.kemenag.go.id/">https://sitren.kemenag.go.id/</a></li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Tanda Daftar Pondok Pesantren
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN TANDA DAFTAR LPQ

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Tanda Daftar</li> <li>2. Profil LPQ</li> <li>3. Susunan Pengurus</li> <li>4. SK Kepala dan Tenaga Pengajar</li> <li>5. Data Kepala dan Tenaga Pengajar</li> <li>6. Foto Copy Ijazah Kepala dan Tenaga Pengajar</li> <li>7. Foto Copy Syahadah Kepala atau Tenaga Pengajar</li> <li>8. Data Santri</li> <li>9. Surat Keterangan Tanah (opsional)</li> <li>10. Akta Notaris Yayasan (opsional)</li> <li>11. Surat Keterangan Domisili Lembaga dari Kelurahan</li> <li>12. Denah Lokasi</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <p>The diagram illustrates the online service flow. It starts with a 'Pengguna Layanan' (User) filling out a form online through the website PTS. This leads to a 'Petugas Front Office' (Front Office Staff) performing document verification. A decision point follows: if accepted ('diterima'), the application is categorized as non-exempt and the user receives the service product; if rejected ('ditolak'), the application is categorized as exempt. A watermark for 'IJOP BERAMAL' is visible across the diagram.</p> </div> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan pengisian formulir pada aplikasi IJOP <a href="https://sipdarlpq.kemenag.go.id/">https://sipdarlpq.kemenag.go.id/</a></li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Tanda Daftar Pondok Pesantren

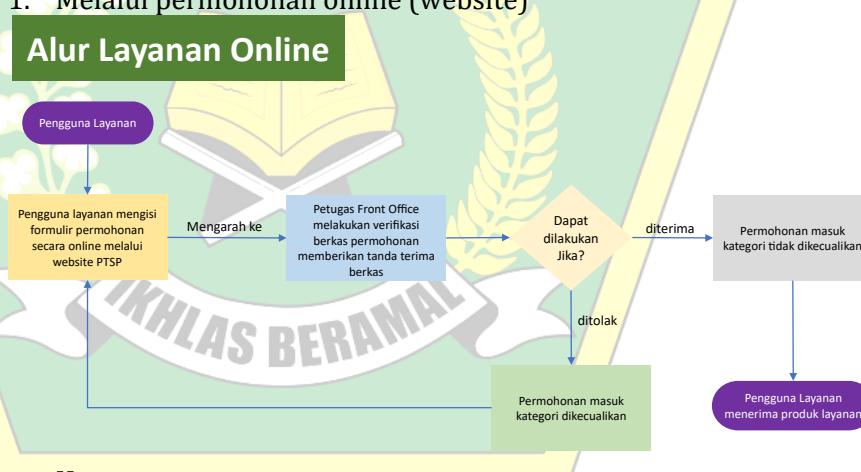
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundangan;</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

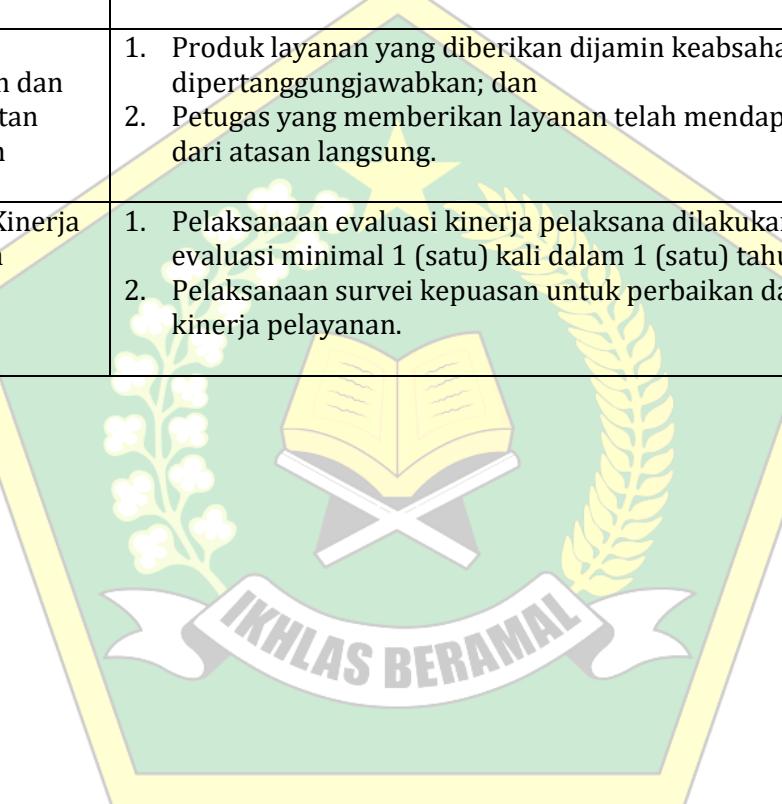
**STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IJIN BELAJAR SISWA / SANTRI KE LUAR NEGERI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>Surat Permohonan dari Madrasah Asal Kepala Kantor Kementerian Agama KOTA GORONTALO, mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nama yang bersangkutan;</li> <li>b. Alamat;</li> <li>c. Asal Madrasah;</li> <li>d. Penjamin (Kepala Madrasah Asal);</li> <li>e. Alamat Penjamin.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) FC KTP ybs;</li> <li>2) FC KTP Penjamin</li> <li>3) FC KTP Kartu Keluarga;</li> <li>4) Ijazah terakhir;</li> <li>5) Piagam Lembaga/Yayasan (pesantren/sekolah);</li> <li>6) Surat Keterangan dari Penjamin yang menerangka bahwa yang bersangkutan adalah benar santri/siswa dari lembaga bersangkutan.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p>  <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph TD     PL[Pengguna Layanan] --&gt; F1[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     F1 -- Mengarah ke --&gt; FO[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO -- Dapat dilakukan Jika? --&gt; D1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     FO -- ditolak --&gt; D2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     D1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     D2 --&gt; PL2   </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</p> <p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>b. Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>c. Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>d. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>e. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>2) jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari sejak permohonan dikonfirmasi
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>Meja dan kursi;</li> <li>Komputer;</li> <li>Printer;</li> <li>Kertas;</li> <li>Aplikasi;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PENGANTAR MUTASI SISWA/SANTRI  
MADRASAH/PONPES**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat Permohonan Orang Tua;          2. Surat Permohonan dari Kepala Madrasah Asal;          3. Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas;          4. FC Dokumen Raport (dilegalisir)          5. Surat Keterangan Siap Menerima dari Kepala Madrasah/Sekolah Penerima.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p>  <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre>     graph LR       A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]       B -- Mengarah ke --&gt; C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]       C --&gt; D[Dapat dilakukan Jika?]       D -- diterima --&gt; E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]       D -- ditolak --&gt; F[Permohonan masuk kategori dikecualikan]       E --&gt; G[Pengguna Layanan menerima produk layanan]       F --&gt; G   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Pengantar Mutasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN IJAZAH RUSAK/HILANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Mengisi Formulir Permohonan;</p> <p>2. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) pemohon bermaterai 10.000</p> <p>3. Surat Kuasa bermaterai 10.000 (Jika Pemohon bukan pemilik ijazah);</p> <p>4. Surat Permohonan dari Kepala Madrasah Asal;</p> <p>5. Surat Keterangan dari Kepala;</p> <p>6. FC Ijazah (dilegalisir)</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <p>The diagram illustrates the online service flow (Alur Layanan Online) against a background featuring a yellow star, a green book, and a yellow ribbon with the text "KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTAK SURAT".</p> <p>The flow starts with "Pengguna Layanan" (User) submitting a form through the website PTSP. This leads to "Petugas Front Office" verifying the documents and issuing a receipt. If accepted ("Dapat dilakukan Jika?"), the application is processed ("diterima") and a "Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan" (Application falls under non-exempt category) is noted. If rejected ("ditolak"), the application is noted as "Permohonan masuk kategori dikecualikan" (Application falls under exempt category). Finally, the "Pengguna Layanan" receives the service product.</p> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ul> </li> </ul> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Pengesahan Surat Keterangan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN PENASEHATAN PERKAWINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat permohonan yang ditujukan kepada ketua BP4 Kota Gorontalo;</p> <p>2. FC Kartu Keluarga;</p> <p>3. FC KTP Suami Istri;</p> <p>4. FC Akta Nikah;</p> <p>5. Hasil Penasehatan dari atasan langsung;</p> <p>6. Nomor HP/ WA Suami Istri.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <p>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</p> <p>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</p> <p>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</p> <p>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:</p> <p>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</p> <p>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Penasehatan Perkawinan

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN PENERBITAN ID MASJID/MUSHOLA

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</p> <p>2. Formulir data Masjid/ Mushola;</p> <p>3. Foto Masjid/Mushola tampak depan;</p> <p>4. Koordinat Masjid/Mushola latitude dan longitude.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Online</b></p> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat ID Masjid

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

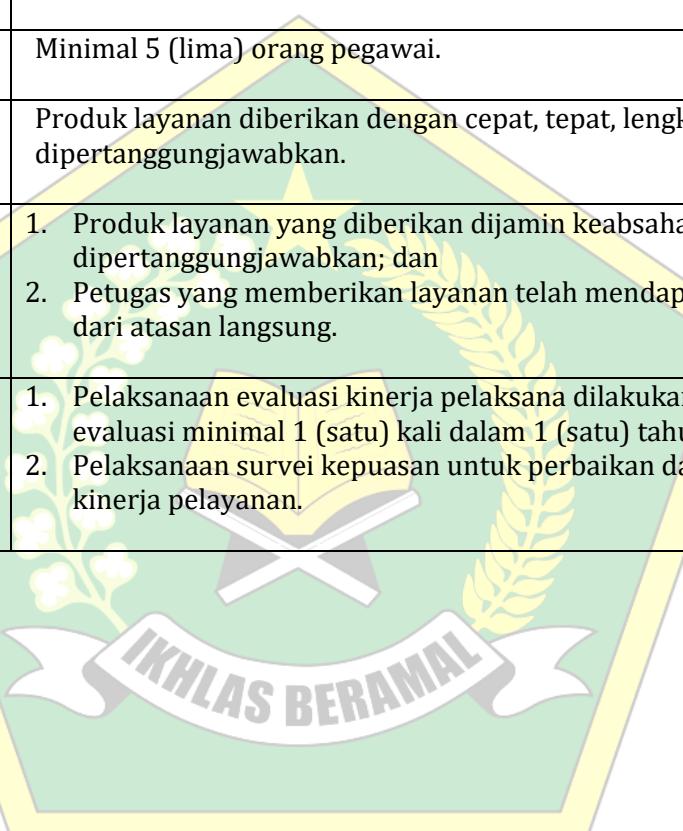
## STANDAR PELAYANAN PENERBITAN/PERPANJANGAN IJOP MAJLIS TAKLIM

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat Permohonan penerbitan/ perpanjangan Ijop Majelis Taklim yang ditujukan ke Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p>2. Form Data Majelis Taklim</p> <p>3. Daftar Susunan Pengurus</p> <p>4. Daftar Nama Majelis Taklim</p> <p>5. Akta Notaris (Jika ada)</p> <p>6. Foto Kegiatan</p> <p>7. Fotokopi KTP Kepala Majelis Taklim</p> <p>8. Surat keterangan domisili dari Desa</p> <p>9. Rekomendasi dari KUA Kecamatan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p><b>Alur Layanan Online</b></p> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     B -- Mengarah ke --&gt; C[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     C --&gt; D[Dapat dilakukan Jika?]     D -- diterima --&gt; E[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     D -- ditolak --&gt; F[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     E --&gt; G[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     F --&gt; G   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari setelah permohonan diterima
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan Ijop Majelis Taklim
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara langsung kepada petugas</li> <li>Telepon (0435) 821471</li> <li>SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>Meja dan kursi;</li> <li>Komputer;</li> <li>Printer;</li> <li>Kertas;</li> <li>Aplikasi;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN TENAGA ROHANIAWAN / DOA

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis dengan melampirkan: Identitas penyelenggara yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama institusi/Lembaga publik lainnya, serta alamat;</li> <li>2. Nama/Jenis kegiatan;</li> <li>3. Waktu kegiatan;</li> <li>4. Susunan acara;</li> <li>5. Kontak PIC kegiatan;</li> <li>6. FC KTP/Kartu Identitas lainnya.</li> </ol> <p>ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo, Jl.Arief Rahman Hakim No.22, Dulalowo, Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="text-align: center; background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>Alur Layanan Online</b> </div> <pre> graph LR     PenggunaLayanan[Pengguna Layanan] --&gt; Formulir[ Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     Formulir -- Mengarah ke --&gt; PetugasFrontOffice[ Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     PetugasFrontOffice --&gt; DapatDilakukanJika[Dapat dilakukan Jika?]     DapatDilakukanJika -- diterima --&gt; PermohonanMasukKategori[ Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     DapatDilakukanJika -- ditolak --&gt; PermohonanMasukKategoriDikecualikan[ Permohonan masuk kategori dikecualikan]     PermohonanMasukKategori --&gt; PenggunaLayananMenerimaProduk[ Pengguna Layanan menerima produk layanan]     </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <pre> graph TD     PL((Pengguna Layanan)) --&gt; PML[ Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     PML -- Mengarah ke --&gt; PFO[ Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     PFO --&gt; DD{Dapat dilakukan Jika?}     DD -- ditolak --&gt; PND[ Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     DD -- diterima --&gt; PND     PND --&gt; PL2((Pengguna Layanan menerima produk layanan))   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO</b></p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jawaban pemberian layanan akan disampaikan oleh maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan dikonfirmasi secara daring; atau</li> <li>Jika pengguna layanan datang langsung, maka jawaban pemberian layanan akan disampaikan maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Petugas Rohaniawan Doa

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

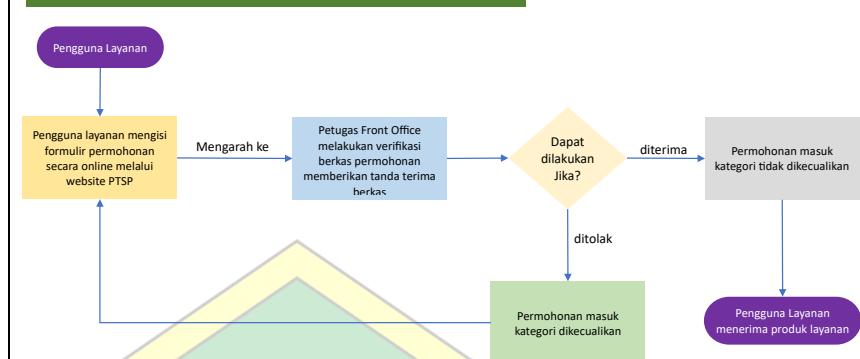
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Kertas;</li> <li>6. Aplikasi;</li> <li>7. Jaringan internet;</li> <li>8. Pesawat telepon</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

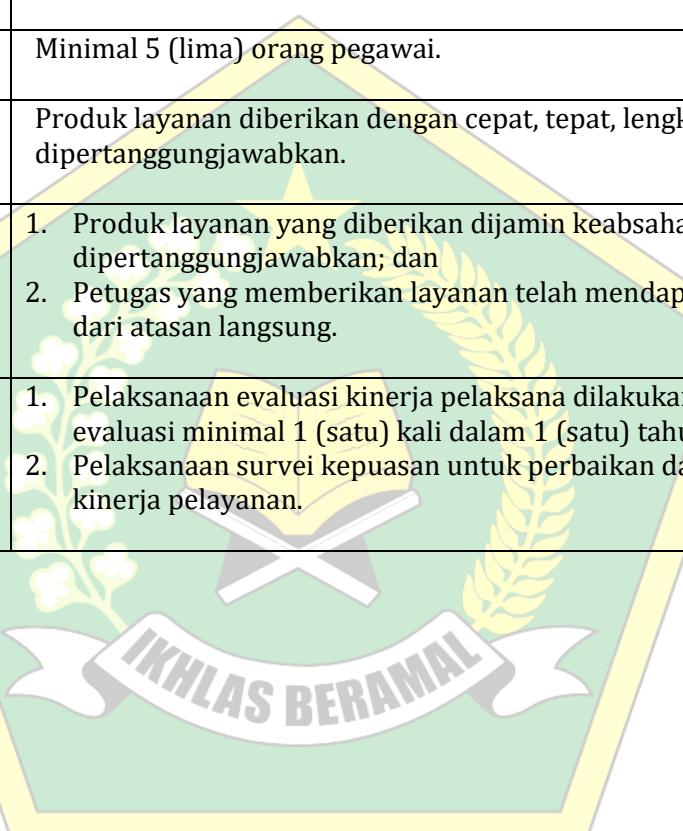
## STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI PENGUKURAN ARAH QIBLAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>Pengguna layanan membuat Surat Permohonan ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo memuat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama Lembaga;</li> <li>2. Alamat;</li> <li>3. Penanggungjawab</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Online</b></p> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p>  <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari sejak permohonan diterima
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Sertifikat Arah Kiblat
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara langsung kepada petugas</li> <li>Telepon (0435) 821471</li> <li>SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>Meja dan kursi;</li> <li>Komputer;</li> <li>Printer;</li> <li>Kertas;</li> <li>Aplikasi;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan secara online dengan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asli Surat Keterangan sehat dari Dokter PUSKESMAS setempat/ RSUD + FC 3 lembar (Surat sehat tertera golongan darah, tinggi badan dan berat badan)</li> <li>b. Foto copy KTP 2 lembar</li> <li>c. Foto copy Kartu Keluarga 2 lembar</li> <li>d. ( Fotocopy 2 lembar, pilih salah satu yang datanya sinkron dengan KTP dan KK) :Akta kelahiran, Akta Nikah, dan atau Ijasah terakhir;</li> <li>e. Bukti setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sebanyak Rp. 25.000.000,- dan pembukaan rekening Rp.100.000,-</li> <li>f. Minimal usia 12 Tahun pada saat mendaftar. Atau</li> </ul> <p>2. Hadir langsung ke Kankemenag kota Gorontalo dengan mengajukan permohonan dan melampirkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asli Surat Keterangan sehat dari Dokter PUSKESMAS setempat/ RSUD + FC 3 lembar (Surat sehat tertera golongan darah, tinggi badan dan berat badan)</li> <li>b. Foto copy KTP 2 lembar</li> <li>c. Foto copy Kartu Keluarga 2 lembar</li> <li>d. (Fotocopy 2 lembar, pilih salah satu yang datanya sinkron dengan KTP dan KK): Akta kelahiran, Akta Nikah, dan atau Ijasah terakhir;</li> <li>a. Setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) sebanyak Rp. 25.000.000,- dan pembukaan rekening Rp.100.000,- dilakukan diruang layanan PTSP Kankemenag Kota Gorontalo (menyiapkan materai 3 lembar yang 10.000)</li> <li>b. Berumur minimal 12 tahun.</li> </ul>

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA GORONTALO**

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui pengisian formulir dalam aplikasi haji pintar</p> <h3 style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px;">Alur Layanan Online</h3> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan penerbitan surat pendaftaran/SPPH, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan pendaftaran haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ul> <p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <h3 style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> <p>Keterangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;</li> <li>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan akan diarahkan menuju loket pendaftaran haji;</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji dipandu Front Office di PTSP Pendaftaran Haji;</p> <p>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat Pendaftaran / SPPH.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima; atau</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima Surat Pendaftaran/SPPH maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Pendaftaran/SPPH
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<p>1. Secara langsung kepada petugas</p> <p>2. Telepon (0435) 821471</p> <p>3. SMS/Whatsapp 081143302000</p> <p>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</p> <p>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</p> <p>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>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);</p>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama)
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Buku Panduan;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Printer;</p> <p>6. Jaringan Internet;</p> <p>7. Kenderaan;</p> <p>8. Kamera;</p> <p>9. Pesawat telepon;</p> <p>10. Aplikasi Haji Pintar; dan</p> <p>11. Alat bantu seperti kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang- undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran haji;</p> <p>5. Petugas mampu menjalankan aplikasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab menyedia permohonan pendaftaran haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat Pendaftaran/SPPH diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Surat-surat pendaftaran/SPPH yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan surat-surat pendaftaran/SPPH telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

## STANDAR PELAYANAN USULAN PEMBATALAN HAJI

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan mengajukan permohonan secara online melalui PTSP Online:</p> <p>Jika Pembatalan karena satu hal dengan melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli</li> <li>b. Surat Pendaftaran Pergi Haji ( SPPH ) asli</li> <li>c. Foto copy KTP ( legalisir )</li> <li>d. Foto Copy Kartu Keluarga ( legalisir )</li> <li>e. Foto Copy Rekening</li> </ul> <p>Jika Karena Wafat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli</li> <li>b. Surat Pendaftaran Pergi Haji ( SPPH ) asli</li> <li>c. Foto copy KTP pemohon ( legalisir )</li> <li>d. Foto copy surat kematian ( legalisir )</li> <li>e. Surat keterangan ahli waris dari kelurahan dan di ketahui camat</li> <li>f. Foto Copy Kartu Keluarga ( legalisir )</li> <li>g. Foto Copy Rekening ahli waris, atau</li> </ul> <p>2. Hadir langsung ke Kankemenag kota gorontalo dengan mengajukan permohonan melalui loket layanan haji PTSP dan melampirkan:</p> <p>Jika Pembatalan karena satu hal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli</li> <li>b. Surat Pendaftaran Pergi Haji ( SPPH ) asli</li> <li>c. Foto copy KTP ( legalisir )</li> <li>d. Foto Copy Kartu Keluarga ( legalisir )</li> <li>e. Foto Copy Rekening</li> </ul> <p>Jika Karena Wafat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti Setoran Awal BPIH Asli</li> <li>b. Surat Pendaftaran Pergi Haji ( SPPH ) asli</li> <li>c. Foto copy KTP pemohon ( legalisir )</li> <li>d. Foto copy surat kematian ( legalisir )</li> <li>e. Surat keterangan ahli waris dari kelurahan dan di ketahui camat</li> <li>f. Foto Copy Kartu Keluarga ( legalisir )</li> <li>g. Foto Copy Rekening ahli waris,</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <h3 style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Alur Layanan Online</h3> <pre> graph TD     PL1[Pengguna Layanan] --&gt; F1[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     F1 -- Mengarah ke --&gt; FO1[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO1 --&gt; D1{Dapat dilakukan Jika?}     D1 -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     D1 -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     PM2 --&gt; PL3[Pengguna Layanan menerima produk layanan]   </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji beserta syarat-syarat yang dibutuhkan melalui aplikasi PTSP online;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>jika usulan pembatalan haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>jika usulan pembatalan haji masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <h3 style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> <pre> graph TD     PL1[Pengguna Layanan] --&gt; F1[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     F1 -- Mengarah ke --&gt; FO1[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO1 --&gt; D1{Dapat dilakukan Jika?}     D1 -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     D1 -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     PM2 --&gt; PL3[Pengguna Layanan menerima produk layanan]   </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengguna layanan mengisi daftara tamu dan akan diarahkan menuju loket haji PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji dipandu Front Office di PTSP Loket Haji, petugas melakukan entri berkas usulan pembatalan haji melalui aplikasi siskohat;</p> <p>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat Usulan Pembatalan Haji;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima; atau</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima surat usulan pembatalan haji maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh petugas .</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Usulan Pembatalan Haji
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</p> <p>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);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Buku Panduan;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Printer;</p> <p>6. Jaringan Internet;</p> <p>7. Kenderaan;</p> <p>8. Kamera;</p> <p>9. Pesawat telepon;</p> <p>10. Aplikasi Haji Pintar; dan</p> <p>11. Alat bantu seperti kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran haji;</p> <p>5. Petugas mampu menjalankan aplikasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggungjawab penyedia usulan pembatalan haji
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan sertifikat surat surat usulan pembatalan haji diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Surat surat usulan pembatalan haji yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan Surat surat usulan pembatalan haji telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.</p>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA GORONTALO**

## STANDAR PELAYANAN USULAN PENGGABUNGAN MAHROM

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy lembar setoran awal (Pemohon dan yang digabung)</li> <li>2. Fotocopy SPPH (Pemohon dan yang digabung)</li> <li>3. Fotocopy KTP (Pemohon dan yang digabung)</li> <li>4. Fotocopy Kartu Keluarga (Pemohon dan yang digabung)</li> <li>5. Fotocopy Akta Kelahiran (Pemohon dan yang digabung)</li> <li>6. Fotocopy Buku Nikah</li> <li>7. Surat dari dokter Puskesmas (Pemohon)</li> <li>8. Lembar Pelunasan BPIH yang digabung</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui pengisian formulir dalam aplikasi haji pintar</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Online</b></p> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan formulir permohonan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar;</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan penerbitan surat pendaftaran/SPPH, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan pendaftaran haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>2) jika permohonan pendaftaran haji masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo	<p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <pre> graph TD     PL((Pengguna Layanan)) --&gt; PML[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     PML -- Mengarah ke --&gt; FO[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO --&gt; D{Dapat dilakukan Jika?}     D -- diterima --&gt; PMKD[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     PMKD --&gt; PL     D -- ditolak --&gt; PML     PML --&gt; PL     PMKD --&gt; PL     PMKD --&gt; PL((Pengguna Layanan menerima produk layanan))     </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;</li> <li>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan akan diarahkan menuju loket pendaftaran haji;</li> <li>c. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan pendaftaran haji dipandu Front Office di PTSP Loket Pelayanan Haji;</li> <li>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima surat pendaftaran/SPPH.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo; atau</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima surat surat pendaftaran/SPPH maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Usulan Penggabungan Mahrom
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>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);</li> <li>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Buku Panduan;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. Jaringan Internet;</li> <li>7. Kenderaan;</li> <li>8. Kamera;</li> <li>9. Pesawat telepon;</li> <li>10. Aplikasi Haji Pintar; dan</li> <li>11. Alat bantu seperti kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran haji;</li> <li>5. Petugas mampu menjalankan aplikasi.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab menyedia permohonan pendaftaran haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat Pendaftaran/SPPH diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Surat-surat pendaftaran/SPPH yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan surat-surat pendaftaran/SPPH telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

## STANDAR PELAYANAN USULAN PELIMPAHAN PORSI HAJI

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>Jika Sakit Permanen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi jamaah calon haji dari Kepala Kantor Kementerian Agama kota Gorontalo</li> <li>2. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi;</li> <li>3. Surat pernyataan tanggungjawab mutlak;</li> <li>4. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi;</li> <li>5. Bukti setoran awal atau setoran lunas Bipih;</li> <li>6. Surat keterangan sakit permanen dari Rumah Sakit Pemerintah;</li> <li>7. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKehirhan/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari jamaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya;</li> <li>8. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKehirhan/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari penerima pelimpahan porsi;</li> <li>9. Surat Pendaftaran Pergi Haji ( SPPH ) manual yang telah diisi data penerima pelimpah porsi;</li> <li>10. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jamaah calon haji yang akan dilimpahkan porsinya</li> </ol> <p>Jika Meninggal Dunia</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi jamaah calon haji dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</li> <li>2. Surat permohonan pelimpahan nomor porsi;</li> <li>3. Surat pernyataan tanggungjawab mutlak;</li> <li>4. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi;</li> <li>5. Bukti setoran awal atau setoran lunas Bipih;</li> <li>6. Surat akta kematian dari Kantor Catatan Sipil;</li> <li>7. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKehirhan/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari jamaah calon haji yang akan dilimpahkan nomor porsinya;</li> <li>8. Fotocopy legalisir kantor capil (KTP/Identitas lain, Kartu Keluarga, AktaKehirhan/Surat Kenal Lahir, Akta Nikah dan Bukti lain) dari penerima pelimpahan porsi;</li> <li>9. Surat Pendaftaran Pergi Haji ( SPPH ) manual yang telah diisi data penerima pelimpah porsi;</li> <li>10. Rekening tabungan penerima pelimpahan nomor porsi dengan bank yang sama dengan jamaah calon haji yang akan dilimpahkan porsinya.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <h3 style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Alur Layanan Online</h3> <pre> graph TD     PL1[Pengguna Layanan] --&gt; F1[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     F1 -- Mengarah ke --&gt; FO1[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO1 --&gt; D1{Dapat dilakukan Jika?}     D1 -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     D1 -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     PM2 --&gt; PL3[Pengguna Layanan menerima produk layanan]   </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji beserta syarat-syarat yang dibutuhkan melalui aplikasi PTSP online;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:       <ol style="list-style-type: none"> <li>jika usulan pembatalan haji yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima verifikasi dari admin Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</li> <li>jika usulan pembatalan haji masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol> <p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <h3 style="background-color: #6B8E23; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Alur Layanan Datang Langsung</h3> <pre> graph TD     PL1[Pengguna Layanan] --&gt; F1[Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP]     F1 -- Mengarah ke --&gt; FO1[Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas]     FO1 --&gt; D1{Dapat dilakukan Jika?}     D1 -- diterima --&gt; PM1[Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan]     PM1 --&gt; PL2[Pengguna Layanan menerima produk layanan]     D1 -- ditolak --&gt; PM2[Permohonan masuk kategori dikecualikan]     PM2 --&gt; PL3[Pengguna Layanan menerima produk layanan]   </pre> <p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengguna layanan mengisi daftara tamu dan akan diarahkan menuju loket haji PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo;</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi formulir usulan pembatalan haji dipandu Front Office di PTSP Loket Haji, petugas melakukan entri berkas usulan pembatalan haji melalui aplikasi siskohat;</p> <p>d. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan menerima Surat Usulan Pembatalan Haji;</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konfirmasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo; atau</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima surat surat pendaftaran/SPPH maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Surat Usulan Pelimpahan Porsi Haji
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Telepon (0435) 821471</li> <li>3. SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>4. Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>5. Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		<p>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);</p> <p>8. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Buku Panduan;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Printer;</p> <p>6. Jaringan Internet;</p> <p>7. Kenderaan;</p> <p>8. Kamera;</p> <p>9. Pesawat telepon;</p> <p>10. Aplikasi Haji Pintar; dan</p> <p>11. Alat bantu seperti kursi roda, tongkat, alat bantu dengar dan baca untuk pendaftar yang masuk kategori kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</p> <p>3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>4. Pegawai yang mengetahui tentang syarat dan prosedur pendaftaran haji;</p> <p>5. Petugas mampu menjalankan aplikasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 6 (enam) orang pegawai penanggung jawab menyedia permohonan pendaftaran haji.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerbitan Sertifikat Surat Usulan Pembatalan Haji diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Surat-surat usulan pembatalan haji yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan surat-surat usulan pembatalan haji telah mendapatkan persetujuan dari atasan langsung.</p>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO

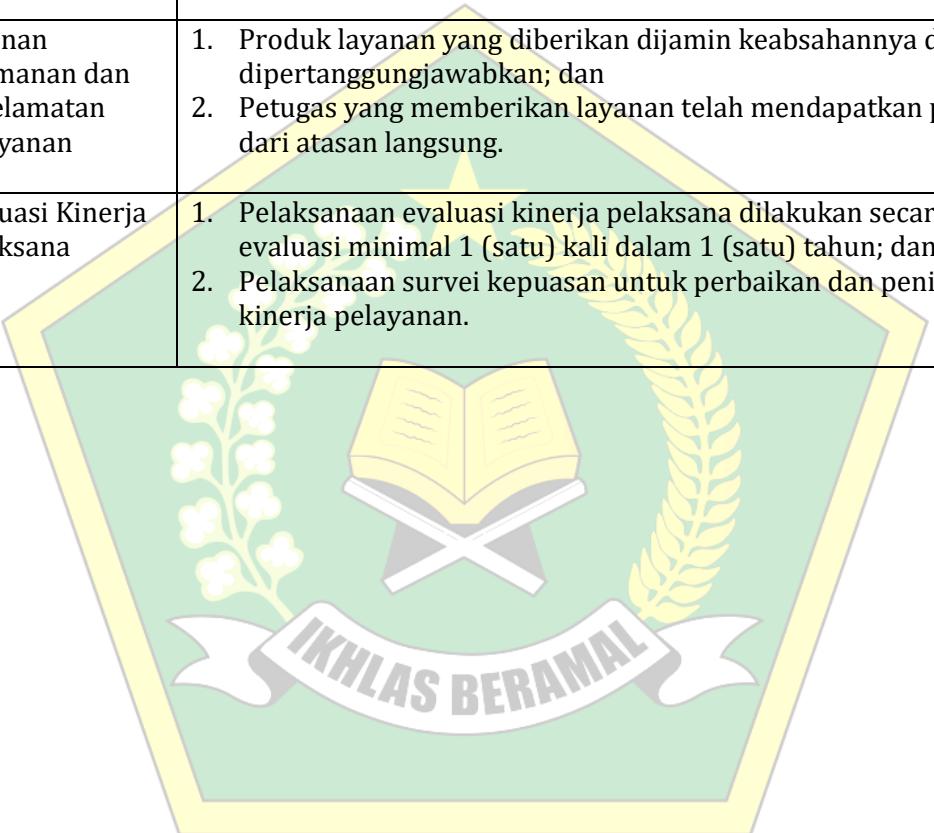
## STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN SERTIFIKAT WAKAF

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN / DELIVERY SERVICE</b>		
1.	Persyaratan	<p>1. Akta ikrar wakaf;          2. Surat pengesahan Nadzir;          3. Fotocopy Akta Pendirian bagi Nadzir organisasi yang dilegalisir;          4. Fotokopi KTP Nadzir, Wakif dan Saksi yang sudah legalisir ;          5. SPPT;          6. LETER C;          7. Mengisi Formulir Pendaftaran;</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan online (website)</p> <div style="text-align: center;">  <p>The diagram illustrates the online service flow (Alur Layanan Online) against a background featuring a green star, a yellow ribbon, and a book. It shows the following steps:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pengguna Layanan</b> (User) submits a form via website PTSP.</li> <li>The form is sent to the <b>Petugas Front Office</b> (Front Office Staff) for verification.</li> <li>If accepted (<b>Dapat dilakukan Jika?</b>), the application is processed and a <b>Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan</b> (Application falls under non-exempt category) is issued.</li> <li>If rejected (<b>ditolak</b>), a <b>Permohonan masuk kategori dikecualikan</b> (Application falls under exempt category) is issued.</li> <li>The <b>Pengguna Layanan</b> receives the service product.</li> </ul> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan melakukan registrasi dan upload berkas permohonan melalui website PTSP online</li> <li>b. Pengguna layanan menerima konfirmasi bahwa berkas permohonan telah diterima oleh petugas Front Office ;</li> <li>c. Petugas Front Office meneruskan kepada petugas ;</li> <li>d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li> <li>2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo</p> <p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan Datang Langsung</b></p> <pre> graph TD     PL((Pengguna Layanan)) --&gt; PLS["Pengguna layanan mengisi formulir permohonan secara online melalui website PTSP"]     PLS -- Mengarah ke --&gt; PFO["Petugas Front Office melakukan verifikasi berkas permohonan memberikan tanda terima berkas"]     PFO --&gt; DDJ{Dapat dilakukan Jika?}     DDJ -- diterima --&gt; PNDT["Permohonan masuk kategori tidak dikecualikan"]     DDJ -- ditolak --&gt; PNDK["Permohonan masuk kategori dikecualikan"]     PNDT --&gt; PLN["Pengguna Layanan menerima produk layanan"]     PNDK --&gt; PLN   </pre> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama kota gorontalo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kepada petugas helpdesk/Security;</li> <li>Pengguna layanan melaksanakan registrasi pada buku tamu kemudian mendapat nomor antrian;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan mendapatkan tanda terima persyaratan permohonan layanan dari petugas Front Office;</li> <li>Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh petugas terhadap permohonan, di mana:             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika permohonan yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima produk layanan sesuai permohonan yang disampaikan secara langsung; dan</li> <li>jika permohonan masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima penolakan disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, secara langsung.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari sejak permohonan diterima
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Layanan	Pendampingan Sertifikasi Wakaf
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara langsung kepada petugas</li> <li>Telepon (0435) 821471</li> <li>SMS/Whatsapp 081143302000</li> <li>Email gorontalokota@kemenag.go.id</li> <li>Url <a href="https://gorontalokota.kemenag.go.id">https://gorontalokota.kemenag.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);</li> <li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593).</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PTSP dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai dan fasilitas pengguna layanan kelompok rentan;</li> <li>Meja dan kursi;</li> <li>Komputer;</li> <li>Printer;</li> <li>Kertas;</li> <li>Aplikasi;</li> <li>Jaringan internet;</li> <li>Pesawat telepon</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Kantor Kementerian Agama kota gorontalo;</li> <li>Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang dari pimpinan hingga petugas terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan oleh pimpinan; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	Produk layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk layanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>



## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO