STANDAR LAYANAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(PTSP)

KANWIL KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH
PROVINSI PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097, Fax (0736) 21097
Website: https://bengkulu.kemenag.go.id Email: kanwilbengkulu@kemenag.go.id
TAHUN 2018

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

KATA PENGANTAR

Standar layanan adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan dibuat standar pelayanan adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance dalam sebuah layanan publik.

Standar layanan tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Akhirnya setelah melalui berbagai diskusi dan kajian terkait layanan publik PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Standar layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu dapat disusun.

Dan diharapkan dengan adanya Standar layanan ini, PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu dapat melaksanakan kegiatan serta proses kerja secara baik dan memuaskan sesuai dengan tujuan pembuatan Standar layanan dan maklumat dari Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

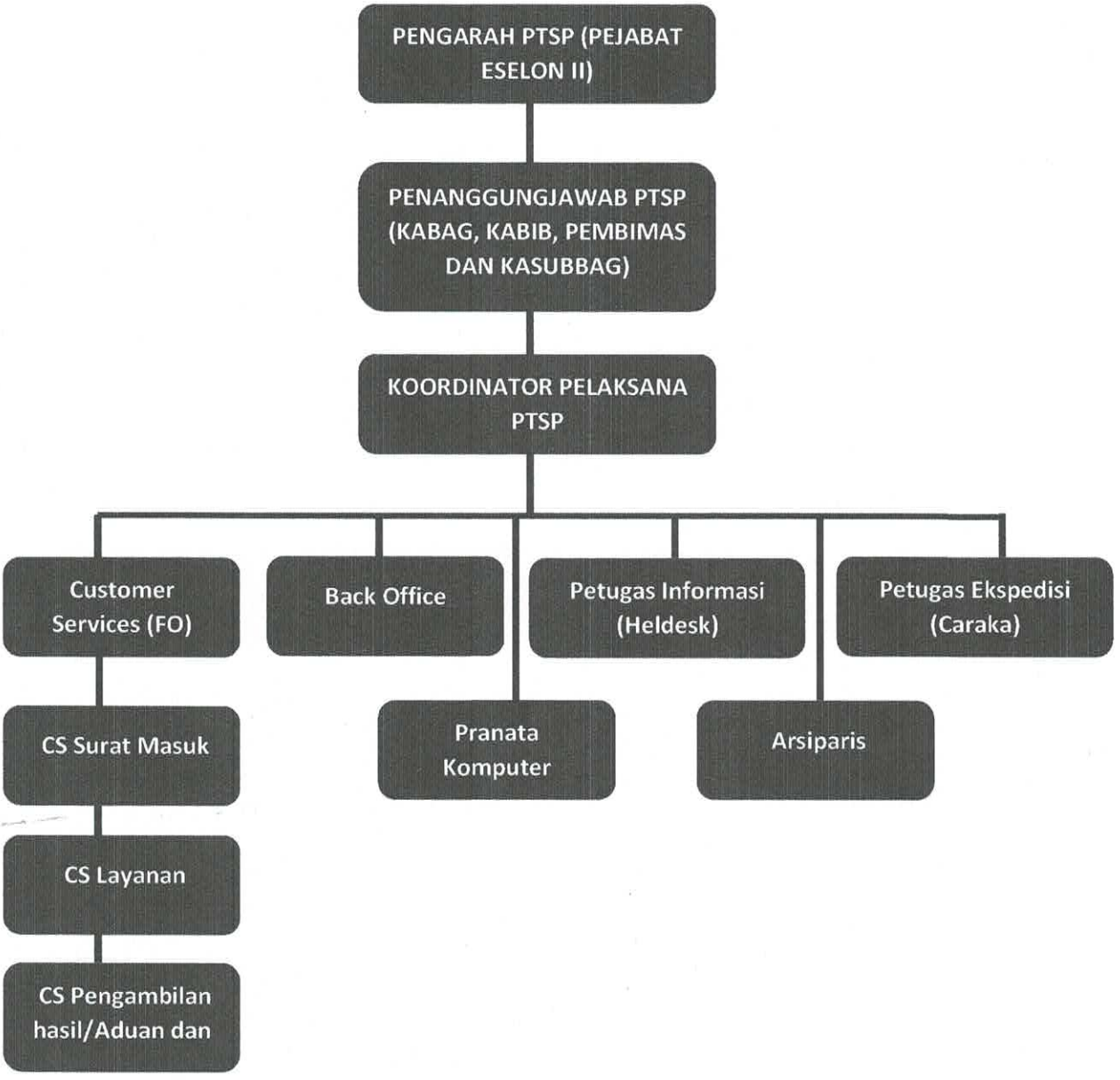
Bengkulu, 2021
Kepala Kantor Wilayah,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH PROV BENGKULU

Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

STRUKTUR ORGANSISASI PTSP KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

PENJELASAN STRUKTUR OGANISASI

A. Pengarah PTSP

Adalah pejabat eselon II pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap arah kebijakan yang ada pada PTSP.

B. Penanggungjawab PTSP

Adalah tim yang terdiri dari Pejabat Eselon III dan IV pada Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap kebijakan teknis yang ada pada PTSP dengan komposisi Kasubbag Umum sebagai Koordinator Tim.

C. Koordinator PTSP

Adalah personil yang mengkoordinasikan pelaksanaan teknis layanan di PTSP dan bertanggungjawab kepada Koordinator Tim Penanggungjawab PTSP.

D. Petugas Costumer Service/Front Office (FO)

Adalah personil yang menerima berkas dari pemohon, menginput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas awal dan memberikan jawaban kepada pemohon atas bisa/tidaknya berkas diproses. Termasuk di dalam petugas FO adalah petugas surat masuk, petugas FO layanan serta FO pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM

E. Petugas Back Office (BO)

Adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari petugas costumer service/front office dan melakukan eksekusi terhadap berkas sesuai dengan standar Operasional Prosedur.

F. Petugas Informasi (Helpdesk)

Adalah personil yang bertugas memberikan informasi terkait layanan PTSP, membantu dan mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya.

G. Petugas Ekspedisi / Caraka

Adalah personil yang bertugas melaksanakan pengiriman surat/dokumen ke alamat yang dituju, baik secara langsung maupun melalui Pos dan Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar surat/dokumen sampai ke tujuan dengan cepat dan akurat.

H. Pranata Komputer

Adalah personil yang bertugas melakukan maintenance system baik software maupun Hardware

I. Arsiparis

Adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh oelh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan arsiparis

TUGAS/BEBAN KERJA STRUKTUR

1. **Pengarah PTSP**

   Adalah pejabat eselon II pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap arah kebijakan yang ada pada PTSP.

   1. Memberikan arahan, pertimbangan, saran, dan pendapat terhadap pelaksanaan PTSP kepada penanggungjawab PTSP dalam bentuk keputusan
   2. Meminta pertanggungjawaban dari penanggungjawab PTSP
   3. Merumuskan visi dan misi PTSP
   4. Mengevaluasi pencapaian visi dan misi PTSP dalam rapat kerja
   5. Memantau pelaksanaan PTSP

2. **Penanggungjawab PTSP**

   Adalah tim yang terdiri dari Pejabat Eselon III dan IV pada Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap kebijakan teknis yang ada pada PTSP dengan komposisi Kasubbag Umum sebagai Koordinator Tim.

   1. Memberikan arahan, pertimbangan, saran dan pendapat terhadap pelaksanaan PTSP kepada koordinator PTSP
   2. Bertanggungjawab atas segala kegiatan pada PTSP
   3. Memantau dan mengevaluasi perkembangan/kemajuan pelaksanaan PTSP
   4. Menyusun Konsep pembagian tugas masing-masing komponen teknis PTSP
   5. Menyusun rencana kerja dan pengembangan PTSP berdasarkan atas laporan koordinator PTSP
   6. Menyiapkan surat tugas BO PTSP
   7. Menyusun konsep indikator kepuasan masyarakat PTSP
   8. Mengevaluasi laporan pelaksanaan kegiatan PTSP secara priodik termasuk didalamnya konsultasi yang ada.
   9. Melakukan koordinasi/konsultasi dengan pihak-pihak terkait dengan PTSP
   10. Menyelenggarakan rapat kerja PTSP

3. **Koordinator PTSP**

   Adalah personil yang mengkoordinasikan pelaksanaan teknis layanan di PTSP dan bertanggungjawab kepada Koordinator Tim Penanggungjawab PTSP.

   1. Merencanakan kegiatan pelayanan dalam PTSP
   2. Melakukan koordinasi dengan penanggungjawab PTSP
   3. Mengkoordinasikan sumber daya PTSP dalam rangka peningkatan Kinerja
   4. Melakukan Usulan Pengembangan Program pembangunan PTSP untuk diajukan kepada penanggungjawab PTSP.
   5. Memonitor dan mengevaluasi penapaian dan realisasi pelayanan PTSP
   6. Menyelesaikan permasalahan ketika terjadi aduan pada layanan PTSP
   7. Meneliti dan menyempurnakan dokumen hasil layanan PTSP

8. Memimpin rapat internal dan rapat koordinasi PTSP dalam rangka pelaksanaan tugas.
9. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Pelayanan di PTSP

4. Petugas Costumer Service/Front Office (FO)

Adalah personil yang menerima berkas dari pemohon, menginput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas awal dan memberikan jawaban kepada pemohon atas bisa/tidaknya berkas diproses. Termasuk di dalam petugas FO adalah petugas surat masuk, petugas FO layanan serta FO pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM

1. Menerima berkas surat masuk baik dari p os maupun kurur diluar layanan PTSP
2. Memberikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan
3. Memberikan nomor urut surat dan dan stempel tanggal penerimaan di belakang berkas.
4. Menyerahkan surat kepada arsiparis/BO untuk diarahkan sesuai isi surat
5. Melakukan input data (registrasi) ke dalam aplikasi tata persuratan
6. Melakukan pemindaian surat masuk untuk kemudian dimasukkan kedalam aplikasi tata persuratan
7. Melakukan cetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposis ka.kanwil/kabag TU dan cetak lembar pengantar surat yang langsung diproses di bidang/bimas/subbagian.
8. Menyerahkan surat masuk kepada caraka untuk didistribusikan sesuai arah surat.
9. Menerima berkas surat keluar dari bidang/bimas/kasubbag

5. Petugas Back Office (BO)

Adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari petugas costumer service/front office dan melakukan eksekusi terhadap berkas sesuai dengan standar Operasional Prosedur.

1. Meneliti kesesuaian berkas yanng berasal dari front office
2. Mengembalikan berkas yang belum sesuai kepada front office
3. Memproses berkas setelah berkoordinasi dengan koordinator PTSP
4. Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang telah diproses
5. Membuat kendali dokumen dan menyerahkan kepada arsiparis untuk dilakukan proses pengarsipan

6. Petugas Informasi (Helpdesk)

Adalah personil yang bertugas memberikan informasi terkait layanan PTSP, membantu dan mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya.

1. Memberikan penjelasan/informasi baik lisan maupun tertulis kepada pemohon yang meminta informasi
2. Menyerahkan formulir persyaratan/checklist layanan PTSP
3. Memberikan nomor antrian kepada Pemohon
4. Mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya
5. Membantu pemohon yang mengalami kesulitan terkait dengan layanan PTSP

7. **Petugas Ekspedisi / Caraka**

Adalah personil yang bertugas melaksanakan pengiriman surat/dokumen ke alamat yang dituju, baik secara langsung maupun melalui Pos dan Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar surat/dokumen sampai ke tujuan dengan cepat dan akurat.

1. Menerima berkas surat masuk dari front office
2. Mendistribusikan surat sesuai arah surat baik untuk dimintakan disposisi surat ke Ka.kanwil /kabag TU maupun langsung ke Bidnag/Bimas/Subbag
3. Meminta tanda terima surat sebagai bukti penerimaan surat
4. Menata lembar disposisi dan lembar pengantar sesuai arah surat
5. Menghubungi pemohon terkati dengan hasil layanan
6. Ketika terjadi keterlambatan penyelsaian berkas, bertugas mengantarkan dokumen hasil kepada pemohon
7. Menyiapkan perlengkapan, sarana dan prasarana kebutuhan layanan di PTSP (ATK, snack, Minuman, berkas dll)

8. **Pranata Komputer**

Adalah personil yang bertugas melakukan maintenance system baik software maupun Hardware.

1. Memantau jalannya aplikasi
2. Merawat jaringan, server, software maupun hardware yang berada di PTSP
3. Memasikan komputer dan program aplikasi di PTSP berjalan dengan baik.
4. Memeriksa jika terjadi error pada aplikasi PTSP
5. Membuat rekapitulasi jumlah ganguan atau error yang terjadi
6. Melakukan penanganan bila terjadi eror, baik jaringan maupun non jaringan
7. Melaporkan kepada koordinator PTSP jika terjadi eror yang tidak bisa diatasi.
8. Mengajukan usulan pengembangan program PTSP

9. **Arsiparis**

Adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh oelh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan arsiparis.

1. Mengarsipkan setiap surat/permohonan yang masuk
2. Menjaga dokumen dengan baik

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

KEBUTUHAN PERSONIL PTSP

No	Fungsi Pelaksana	Jumlah Personil
1	Pengarah PTSP	1 Orang
2	Penanggungjawab PTSP	1 Orang
3	Koordinator PTSP	1 Orang
4	Petugas Costumer Service/Front Office (FO)	4 Orang
5	Petugas Back Office (BO)	3 Orang
6	Petugas Informasi (Helpdesk)	1 Orang
7	Petugas Ekspedisi / Caraka	1 Orang
8	Pranata Komputer	1 Orang
9	Arsiparis	1 Orang
	Jumlah Personil	**14 Orang**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

JENIS LAYANAN PTSP
KANWIL KEMENAG BENGKULU

No	Bidang/ Pembimas/	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Output
1	Bidang Haji dan Umroh	1. Layanan Informasi Estimasi Haji	1 Hari	Informasi
		2. Layanan Permohonan Sewa Asrama Haji	1 Hari	Surat Izin
		3. Layanan Izin Pendirian KBIH	15 Hari	Surat Izin
		4. Layanan Izin Pendirian PPIU	15 Hari	Surat Izin
2	Bidang Pendidikan Madrasah	1. Layanan Legalisir Ijazah	1 Hari	Legalitas Ijazah
		2. Layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/rusak	2 Hari	Keterangan
		3. Layanan Permohonan Akreditasi Madrasah	7 Hari	Keterangan
		4. Layanan Permohonan Penelitian Pada Madrasah	1 Hari	Surat Izin
3	Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah	1. Layanan Permohonan Rohaniawan dan Pembaca Doa	1 Hari	Rohaniawan
		2. Layanan Konsultasi BP4	1 Hari	Informasi
		3. Layanan Legalisir Buku Nikah	1 Hari	Legalitas
		4. Permohonan Jadwal sholat/Imsakiyah	1 Hari	Jadwal Sholat
		5. Permohonan Sertifikasi Arah Kiblat	2 Hari	Sertifikat
4	Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf	1. Layanan Izin pendirian Lembaga Amil Zakat	7 Hari	Surat Izin
		2. Layanan Konsultasi Mualaf	1 Hari	Informasi
		3. Layanan Konsultasi Zakat dan Wakaf	1 Hari	Informasi
5	Bidang Pendidikan	1. Layanan Izin Belajar Santri ke Luar negeri	2 Hari	Surat Izin

	Agama dan Keagamaan Islam	2. Layanan Penerbitan Rekomendasi Bantuan Bidang PAKIS 3. Layanan Izin penelitian pada Ponpes	2 Hari 1 Hari	Surat rekomendasi Surat Izin
6	Pembimas Kristen	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Kristen 2. Pelayanan prosedur Penerbitan rekomendasi paspor pendidikan dan keagamaan kristen	1 Hari 1 Hari	Profil Petugas Rekomendasi
7	Pembimas Katolik	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Katolik 2. Layanan Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Katolik	1 Hari 1 Hari	Profil Petugas Rekomendasi
8	Pembimas Hindu	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Hindu 2. Layanan Pendirian Rumah Ibadah Hindu	1 Hari 1 Hari	Profil Petugas Rekomendasi
9	Pembimas Budha	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Budha 2. Pelayanan tanda daftar rumah ibadah/maha vihara/ pusdiklat	1 Hari 1 Hari	Profil Petugas Keterangan
10	Subbag Informasi dan Humas	1. Layanan Informasi dan Dokumentasi (PPID)	1 Hari	Informasi

TOTAL LAYANAN 28 LAYANAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

GARIS BESAR PELAYANAN PTSP
KANWIL KEMENAG BENGKULU

PERMOHONAN LAYANAN PTSP

PERIZINAN LAYANAN PTSP

KONSULTASI PTSP

GARIS BESAR PELAYANAN PTSP
KANWIL KEMENAG BENGKULU

PERMOHONAN LAYANAN PTSP

PERIZINAN LAYANAN PTSP

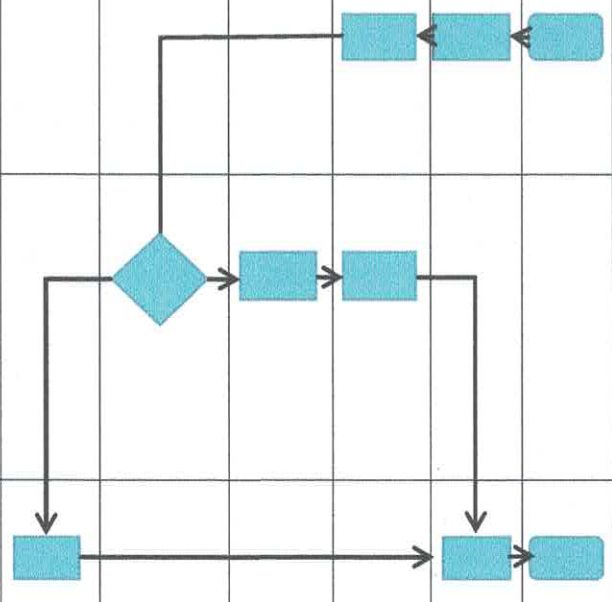
KONSULTASI PTSP

	PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU TAHUN 2018	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	September 2018
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	Kabag TU

SOP PERMOHONAN LAYANAN PTSP

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang RI Nomor.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PMA RI Nno.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama	1. Kepala Kanwil 2. Kabag Tata Usaha/Kabid 3. Kasubbag/Kasi 4. Koordinator 5. Back Office / Front Office
Keterkaitan	**Peralatan / Perlengkapan**
1. SOP Konsultasi Layanan PTSP 2. SOP Perizinan Layanan PTSP	1. Lembar Disposisi 2. Meja, Kursi 3. ATK dan alat pengolah data
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika tidak dilaksanakan maka akan menghambat Proses Layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu	Form Permohonan dan Aplikasi PTSP

No	Aktivitas	Pelaksana					Front Office	Mutu Baku		
		Ka. Kanwil	Kabag TU/Kabid	Kasub/ Kasi	Koordi nator	Back Office		Syarat	waktu	Output
1	Penerimaan Permohonan							Permohonan, ATK Dan alat Pengolah data	3 Menit	Tanda terima, berkas
2	Tindaklanjut permohonan							Tanda terima, surat permohonan	7 Menit	Konfir masi Dan solusi dari Bidang terkait
3	Penyelesaian Berkas Permohonan							Konfirmasi dan Solusi dari Bidang Layanan	5 Menit	Inform asi layana n Ke pemoh on

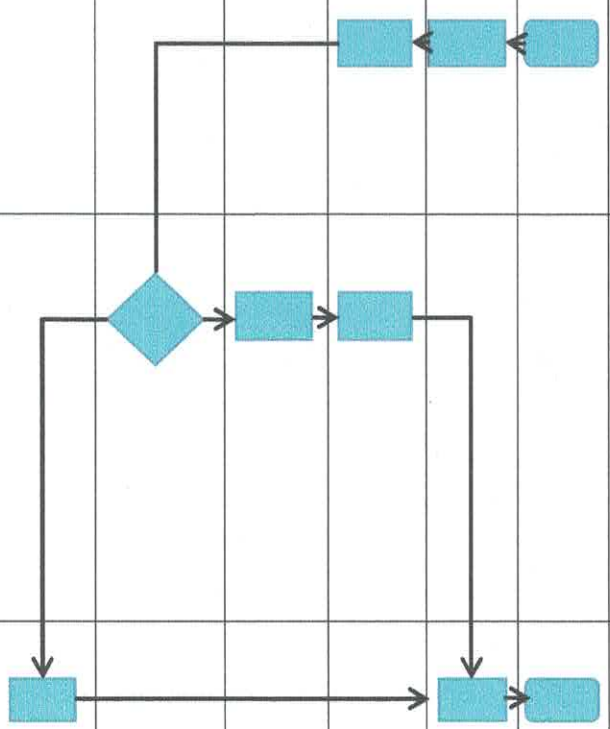


	PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU TAHUN 2018	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	September 2018
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	Kabag TU

SOP PERIZINAN LAYANAN PTSP

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang RI Nomor.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PMA RI Nno.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama	1. Kepala Kanwil 2. Kabag Tata Usaha/Kabid 3. Kasubbag/Kasi 4. Koordinator 5. Back Office / Front Office
Keterkaitan	**Peralatan / Perlengkapan**
1. SOP Konsultasi Layanan PTSP 2. SOP Permohonan Layanan PTSP	1. Lembar Disposisi 2. Meja, Kursi 3. ATK dan alat pengolah data
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika tidak dilaksanakan maka akan menghambat Proses Layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu	Form Permohonan dan Aplikasi PTSP

No	Aktivitas	Pelaksana					Front Office	Mutu Baku		
		Ka. Kanwil	Kabag TU/Kabid	Kasub/ Kasi	Koordi nator	Back Office		Syarat	wakt u	Output
1	Penerimaan Permohonan Perizinan							Permohonan, Perizinan ATK Dan alat Pengolah data	3 Men it	Tanda terima, berkas Perizi nan, ceklist
2	Tindaklanjut permohonan Perizinan, Survay Lapangan							Tanda terima, surat Permohonan perizinan, ceklist	Tent atif	Berita Acara Pemeri ks Aan berkas An survay lapang an
3	Penyelesaian Berkas Permohonan Perizinan							Rekomen dasi	5 Men it	Informa si layanan Ke pemoh on

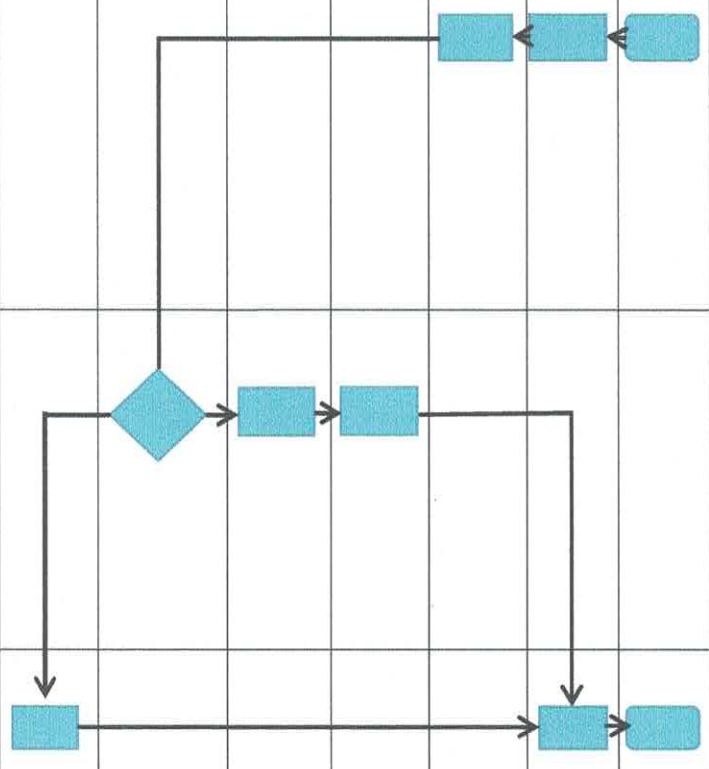


	PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU TAHUN 2018	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	September 2018
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan Oleh	Kabag TU

SOP KONSULTASI LAYANAN PTSP

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang RI Nomor.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PMA RI Nno.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama	1. Kepala Kanwil 2. Kabag Tata Usaha/Kabid 3. Kasubbag/Kasi 4. Konselor 5. Koordinator 6. Back Office / Front Office
Keterkaitan	**Peralatan / Perlengkapan**
1. SOP Perizinan Layanan PTSP 2. SOP Permohonan Layanan PTSP	1. Lembar Disposisi 2. Meja, Kursi 3. ATK dan alat pengolah data
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika tidak dilaksanakan maka akan menghambat Proses Layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu	Form Permohonan dan Aplikasi PTSP

No	Aktivitas	Pelaksana						Front Office	Mutu Baku		
		Ka. Kanwil	Kabag TU/Kabid	Kasub/ Kasi	Konselor	Koordinator	Back Office		Syarat	waktu	Output
1	Penerimaan Permohonan Konsultasi								Permohonan, Konsul Tasi, ATK Dan alat Pengolah data	3 Menit	Tanda terima berkas
2	Tindaklanjut permohonan Konsultasi								Tanda terima, surat Permohonan konsul Tasi, ceklist	Tentatif	Informasi dan tanda bukti konsultasi
3	Penyelesaian Berkas Permohonan Konsultasi								Informasi Dan tanda terima konsultasi	5 Menit	Informasi dan tanda bukti konsultasi



LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

NOTA DINAS

NOMOR : B. 45 /Kw.07.4.2/OT.01/06/2021

Kepada	:	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
Dari	:	Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
Hal	:	Standar Operasional Prosedur (SOP)
Tanggal	:	3 Juni 2021

Dengan hormat, berdasarkan Nota Dinas dari Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu nomor 043/Kw.07.1/OT.01/05/2021 perihal Standar Operasional Prosedur (SOP), maka berikut Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait tugas pokok dan fungsi Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah..

Demikian kami sampaikan, atas perkenan Bapak Kami ucapkan terima kasih.

Sgb baik tk.
8/6-21.

Intihan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38211
Telepon (0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736) 21597
Website : www.bengkulu.kemenag.go.id

NOTA DINAS

NOMOR :B-79/Kw.07.5.1/BA.01/06/2021

Yth : Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Dari : Kepala Bidang Urusan Agama Islam (URAIS).

Hal : Mohon berkenan menandatangani Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tanggal : 28 Juni 2021

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Menindaklanjuti Nota Dinas Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Nomor 043 Tahun 2021 Tanggal 18 Mei 2021 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP).

Maka untuk merealisasikan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut, dengan ini kami mohon berkenan Bapak Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu untuk menandatangani Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagaimana terlampir.

Demikian, kami sampaikan atas berkenan Bapak kami haturkan terimakasih.

H. Ramlan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon (0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736) 21597
Website : www.bengkulu.kemenag.go.id

NOTA DINAS.
NOMOR : 58 /KW.07.2/KS.01.5/1/2021

Yth : Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu

Dari : Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam

Hal : Penyampaian Standar Operasional Procedure (SOP) Layanan Bidang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam

Tanggal : 24 Mei 2021

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, menindaklanjuti surat Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wiayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu nomor : 043/KW.07.1/OT.01/05/2021 perihal Standard Operasional Procedure (SOP), dengan ini disampaikan SOP Layanan Bidang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu

Demikian disampaikan atas perkenannya dihaturkan terima kasih.

Bengkulu, 24 Mei 2021
Ka.Bidang Pendidikan Agama
dan Pendidikan Keagamaan Islam

Al Bahri

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10, Bengkulu
Telp. 21097 –21597 – 344602 – 28123 Fax. (0736) 21597
Website : Bengkulu.kemenag.go.id *E-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id

NOTA DINAS

Nomor : B-43/Kw.07.7/05/2021

Kepada Yth	:	Ka. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu
Dari	:	Pembimbing Masyarakat Kristen Kanwil Kemenag Prov. Bengkulu
Perihal	:	Layanan SOP Pada Bimas Kristen
Tanggal	:	25 Mei 2021

Berdasarkan Nota dinas Kabag Tata Usaha Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu Nomor : 043/Kw.07.1/OT.01/05/2021 Tanggal 18 Mei 2021 Perihal Standar Operasional Prosedur (SOP) maka Bersama ini kami sampaikan Layanan SOP pada Bimas Kristen Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, yaitu :

1. Layanan Permohonan rekomendasi/surat Perpanjanan Izin IMTA,KITAS,VITAS dan KITAP Rohaniawan Asing;
2. Layanan Penerbitan Surat tugas/rekomendasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu;
3. Layanan Penerbitan surat tanda lapor gereja;
4. Layanan penerbitan surat rekomendasi kegiatan keagamaan/hari besar/kkr
5. Layanan permohonan informasi keagamaan
6. Layanan Permohonan Bantuan Sosial;
7. Layanan Pelayanan Tamu;
8. Layanan Penerbitan Persuratan dinas Bimas Kristen;
9. Layanan Rohaniawan dan Penerbitan surat tugas rohaniawan;
10. Layanan Pencairan Dana Bantuan;
11. Pembinaan dan Kegiatan pada bimas Kristen

Mohon kiranya agar dapat menandatangani SOP tersebut sebagaimana dengan Perihal Nota Dinas ini.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih

Pembimbing Masyarakat Kristen

Mastiur Purba

Pembimbing Kristen
Sipa
27/5 21

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon (0736) 21097 –21597 – 344602 – 28123 Faksimili (0736) 21597
Website : bengkulu.kemenag.go.id

NOTA DINAS
Nomor : 34 /Kw.07.1/KU.00/05/2021

Kepada : Kepala Kanwil Kemenag Propinsi Bengkulu
Dari : Koordinator Subbag Perencanaan, Data dan Informasi
Perihal : Standar Operasional Prosedur (SOP)
Tanggal : 28 Mei 2021

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Nota Dinas dari Kabag Tu Nomor 043/Kw.07.1/ OT.01/05/2021 tanggal 18 Mei 2021 maka kami sampaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) Subbag Perencanaan, Data dan Informasi sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Sub Koordinator Bagian
Perencanaan, Data dan Informasi

H. Erwan Gastra, S.Pd.I

31/5/21
Naikkan ke kepala
untuk proses lbt.

Setuju dpt TB.
31/5-21

STANDAR LAYANAN

BIDANG PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

LAYANAN WAITING LIST/ PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses Informasi Publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

III. Visi, Misi dan Motto

Visi : Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel

Misi :
1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi

Motto : Melayani dengan Ikhlas

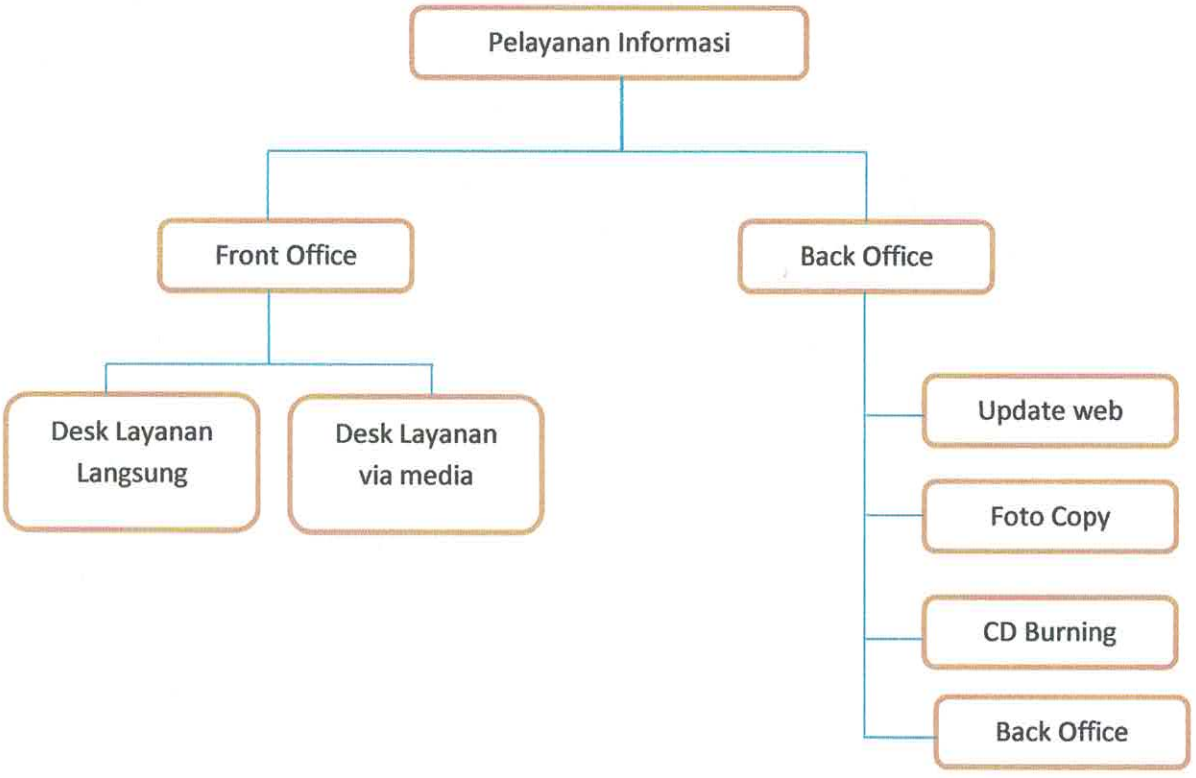
IV. Desk Layanan Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon/ fax : 0736 21097, email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pelayanan Waiting List/ Pemberangkatan Jemaah Haji

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID	
1.	Jemaah Waiting List Menuju PTSP membawa bukti setoran awal dan atau SPPH asli atau fotocopy	Mulai			5 mnt
2.	Petugas PTSP melayani Calon Jemaah Haji				5 mnt
3.	Petugas PTSP menginformasikan keberangkatan melalui Haji Pintar/kemenag.go.id				5 mnt
4.	Petugas PTSP mengarahkan ke SISKOHAT jika ada konsultasi masalah keberangkatan				3 mnt
5.	Lembar/bukti waiting list keberangkatan di cetak dan diberikan ke jemaah haji ybs				5 mnt
				selesai	

VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VII Waktu Pelayanan Informasi

Layanan Permohonan Informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

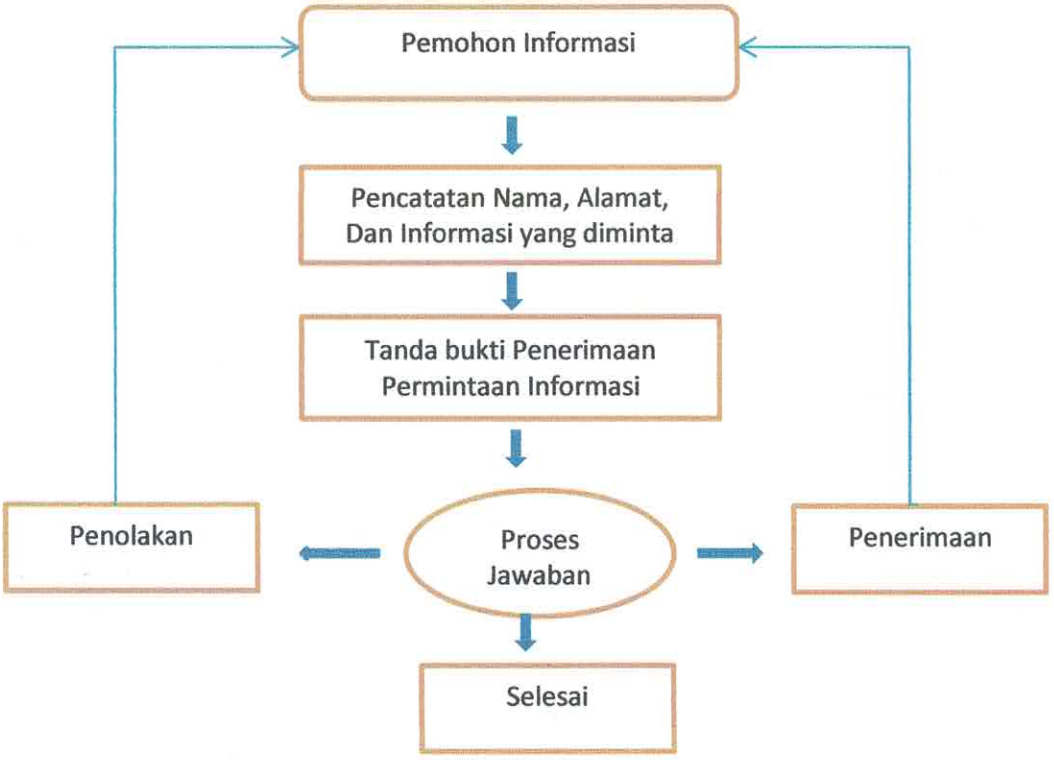
VIII Maklumat Pelayanan Informasi Publik

Kementerian Agama berupaya memberikan pelayanan Informasi publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;

3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Pemohon informasi datang membawa bukti permohonan informasi
2. Petugas melayani calon Jemaah Haji
3. Petugas Menginformasikan keberangkatan
4. Lembar bukti waiting list keberangkatan di cetak dan diberikan kepada Pemohon Informasi.

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah dilakukan;
b. Waktu Penyelesaian paling lambat 23 menit, dapat diperpanjang jika ada hal yang akan ditanyakan;
c. Penyampaian informasi kepada pemohon informasi dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/ Tarif

Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan sendiri atau menggunakan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman informasi.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

Petugas memilikikompetensi, keterampilan dan sikapdalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perutan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang

berlaku;

b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud pasal 9;
c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;
e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
f. Pengenaan biaya yang tidak wajar;
g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

XV. Penutup

SOP Pelayanan waiting list/ Pemberangkatan Jemaah Haji Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu wajib dijadikan pedoman bagi semua unit pelayanan waiting list/ Pemberangkatan Jemaah Haji di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2021

Kepala

Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

LAYANAN ASRAMA HAJI

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses Informasi Publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

III. Visi, Misi dan Motto

Visi : Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel

Misi :
1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi

Motto : Melayani dengan Ikhlas

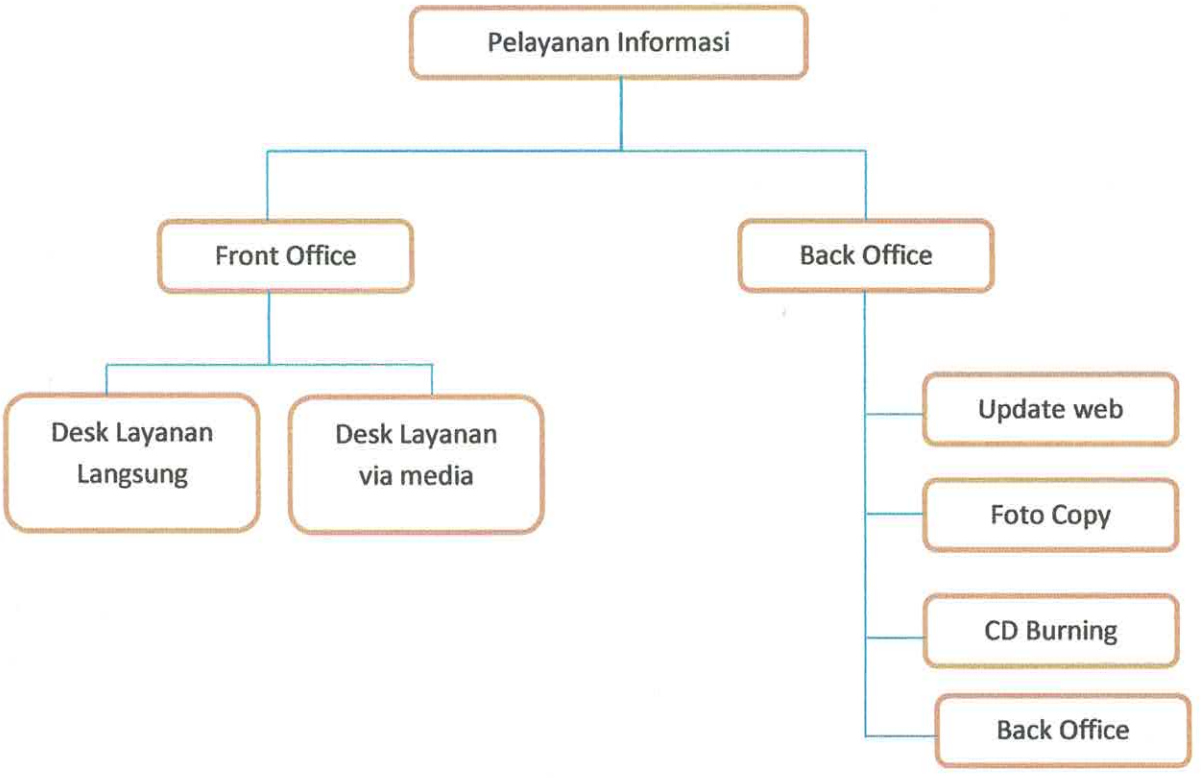
IV. Desk Layanan Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon/ fax : 0736 21097, email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pelayanan Asrama Haji

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID	
1.	Masyarakat datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Mulai			5 mnt
2.	Petugas PTSP menanyakan keperluan masyarakat				5 mnt
3.	Petugas PTSP memproses surat permohonan dari masyarakat				5 mnt
4.	Petugas PTSP mengarahkan ke seksi Transportasi, Perlengkapan dan Akomodasi Haji Reguler				5 mnt
5.	Penjelasan jasa tarif PNBP Asrama Haji kepada Pengguna jasa				5 mnt
5.	Untuk pembayaran jasa asrama haji, pelaksana seksi TPA mengeluarkan e-Billing				15 mnt
6.	Masyarakat calon pengguna asrama haji menerima e-Billing dan melakukan pembayaran di Bank/Kantor Pos				5 mnt
				selesai	

VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VII Waktu Pelayanan Informasi

Layanan Permohonan Informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

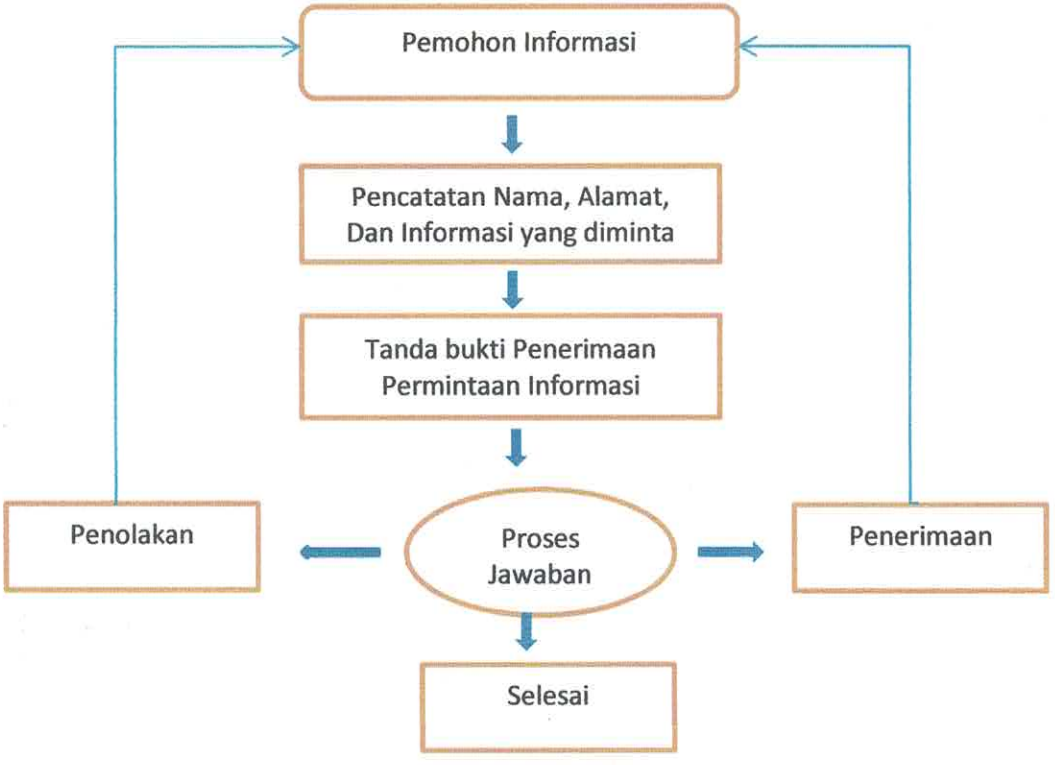
VIII Maklumat Pelayanan Informasi Publik

Kementerian Agama berupaya memberikan pelayanan Informasi publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;

3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Pemohon informasi datang membawa bukti permohonan informasi
2. Petugas melayani masyarakat
3. Petugas mengarahkan masyarakat ke seksi TPA

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi

persyaratan yang telah dilakukan;

b. Waktu Penyelesaian paling lambat 30 menit, dapat diperpanjang jika ada hal yang akan ditanyakan;

c. Penyampaian informasi kepada pemohon informasi dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/ Tarif

Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan sendiri atau menggunakan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman informasi.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

Petugas memilikikompetensi, keterampilan dan sikapdalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perutan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;

b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud pasal 9;

c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;

d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;

d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;

e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;

f. Pengenaan biaya yang tidak wajar;

g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Asrama Haji Bengkulu wajib dijadikan pedoman bagi semua unit pelayanan waiting list/ Pemberangkatan Jemaah Haji di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2021

Kepala

Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

LAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses Informasi Publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

III. Visi, Misi dan Motto

Visi : Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel

Misi :
1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi

Motto : Melayani dengan Ikhlas

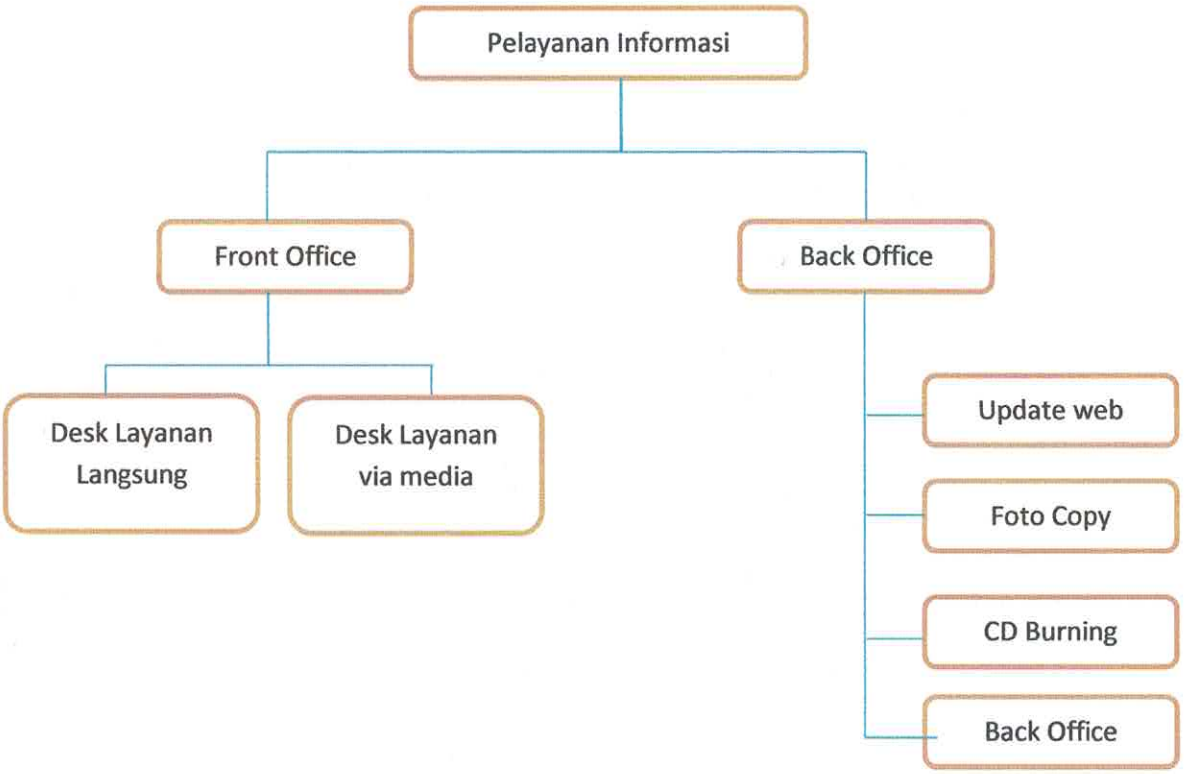
IV. Desk Layanan Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon/ fax : 0736 21097, email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID	
1.	Pengurus KBIHU/Pimpinannya datang ke PTSP dengan membawa berkas permohonan ijin opersional KBIHU	Mulai			5 mnt
2.	Petugas PTSP Memverifikasi berkas Permohonan Ijin KBIHU sesuai dengan persyaratan yang berlaku		PTSP		5 mnt
3.	Petugas PTSP memproses permohonan KBIHU dengan menaikan ke Subbag Umum			umum	5 mnt
4.	Permohonan KBIHU proses/disposisi ke Bidang PHU untuk ditindaklanjuti dengan verifikasi lapangan			PHU	5 mnt
5.	Setelah di verifikasi lapangan dan dinyatakan lengkap selanjutnya permohonan KBIHU disampaikan ke Pusat, untuk proses keputusan (SK KBIHU)	Pusat			1 – 2 Minggu
				selesai	

VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VII Waktu Pelayanan Informasi

Layanan Permohonan Informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIB
   b. Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

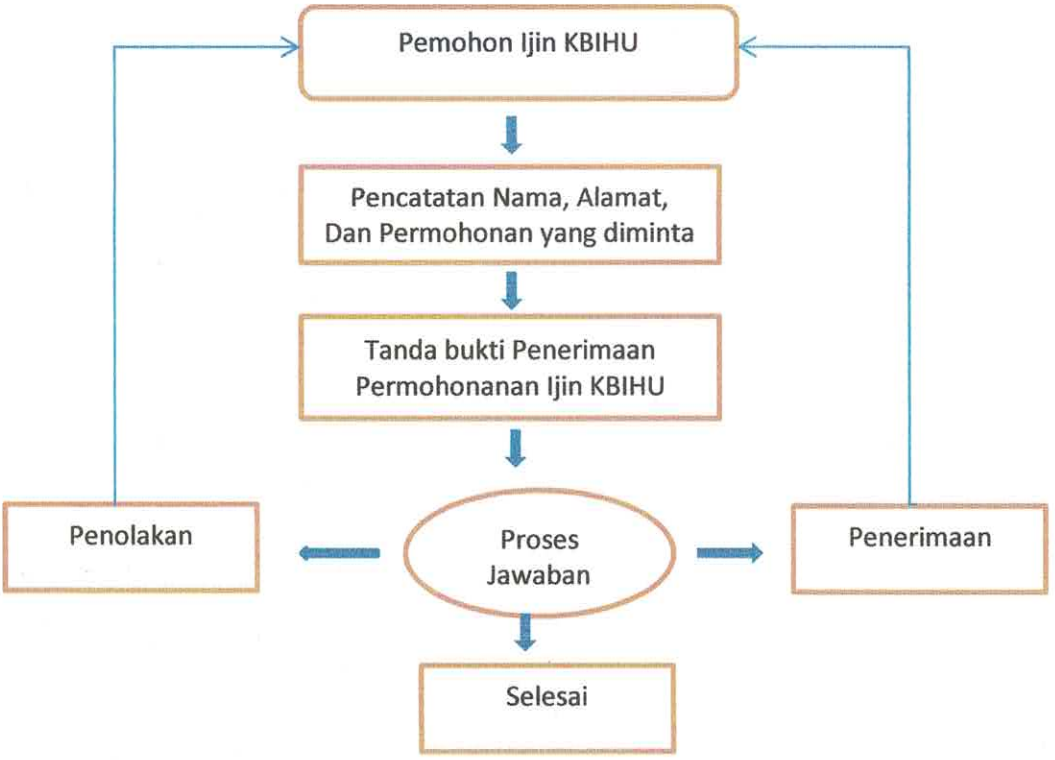
VIII Maklumat Pelayanan Informasi Publik

Kementerian Agama berupaya memberikan pelayanan Informasi publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;

3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Permohon ijin KBIHU datang membawa bukti permohonan ijin KBIHU
2. Petugas melayani Pengurus/Pimpinan KBIHU
3. Petugas Menginformasikan proses permohonan
4. Permohonan KBIHU disampiakan ke Pusat, untuk proses terbitnya keputusan (SK KBIHU).

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah dilakukan;
b. Waktu Penyelesaian paling lambat 30 menit, dapat diperpanjang jika ada hal yang akan ditanyakan;
c. Penyampaian informasi kepada pemohon informasi dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/ Tarif

Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan sendiri atau menggunakan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman informasi.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

Petugas memilikikompetensi, keterampilan dan sikapdalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perutan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang

berlaku;

b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud pasal 9;
c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;
e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
f. Pengenaan biaya yang tidak wajar;
g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

XV. Penutup

SOP Permohonan Ijin KBIHU Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu wajib dijadikan pedoman bagi semua unit pelayanan Permohonan Ijin KBIHU di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2021

Kepala

Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

LAYANAN INFORMASI TENTANG UMRAH DAN HAJI KHUSUS

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses Informasi Publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

III. Visi, Misi dan Motto

Visi : Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel

Misi :
1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi

Motto : Melayani dengan Ikhlas

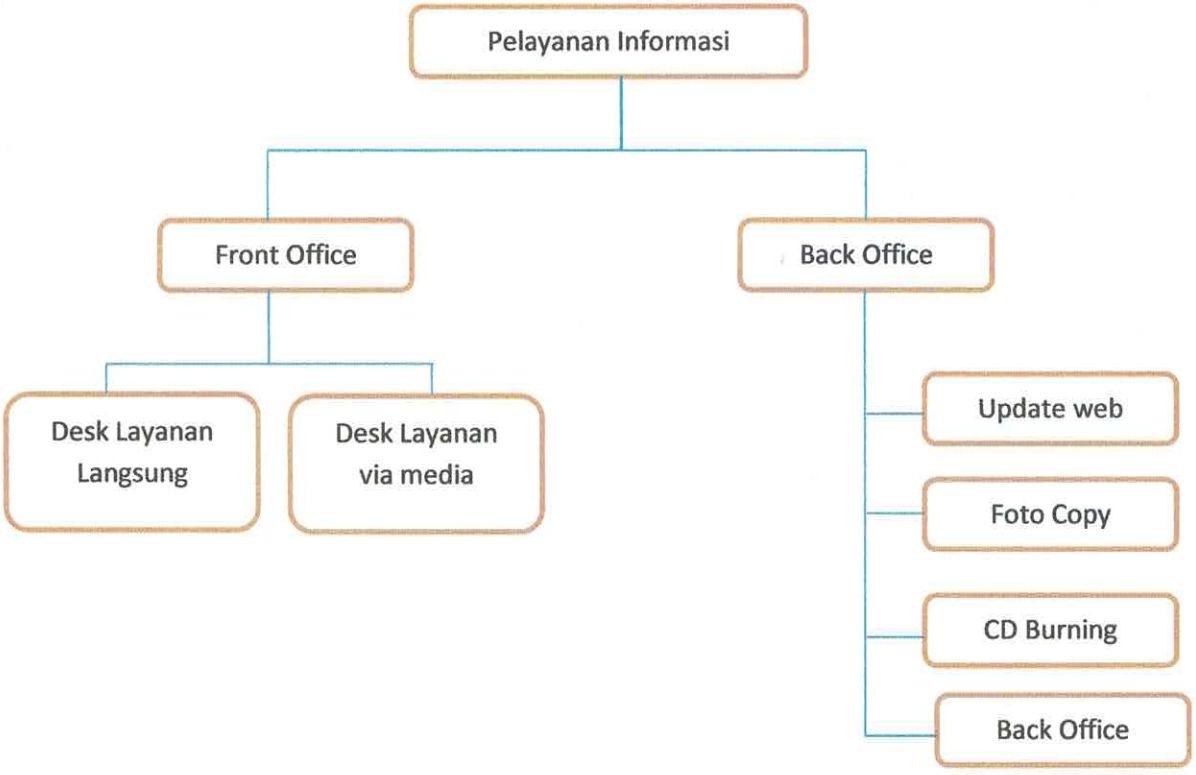
IV. Desk Layanan Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon/ fax : 0736 21097, email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pemberian Informasi tentang Umrah dan Haji khusus

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	Bid. PHU	
1.	PPIU,calon Jemaah umrah menuju PTSP	Mulai			5 mnt
2.	Petugas PTSP melayani Calon Jemaah umrah, petugas PPIU				5 mnt
3.	Petugas PTSP menginformasikan syarat syarat pembukaan ,pusat, cabang PPIU dan Haji Khusus, dan menginformasikan PPIU dan Haji Khusus yang berizin				5 mnt
4.	Petugas PTSP mengarahkan ke Bidang PHU seksi Bina Umrah dan Haji Khusus jika ada konsultasi masalah keberangkatan				5 mnt
				selesai	

VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VII Waktu Pelayanan Informasi

Layanan Permohonan Informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

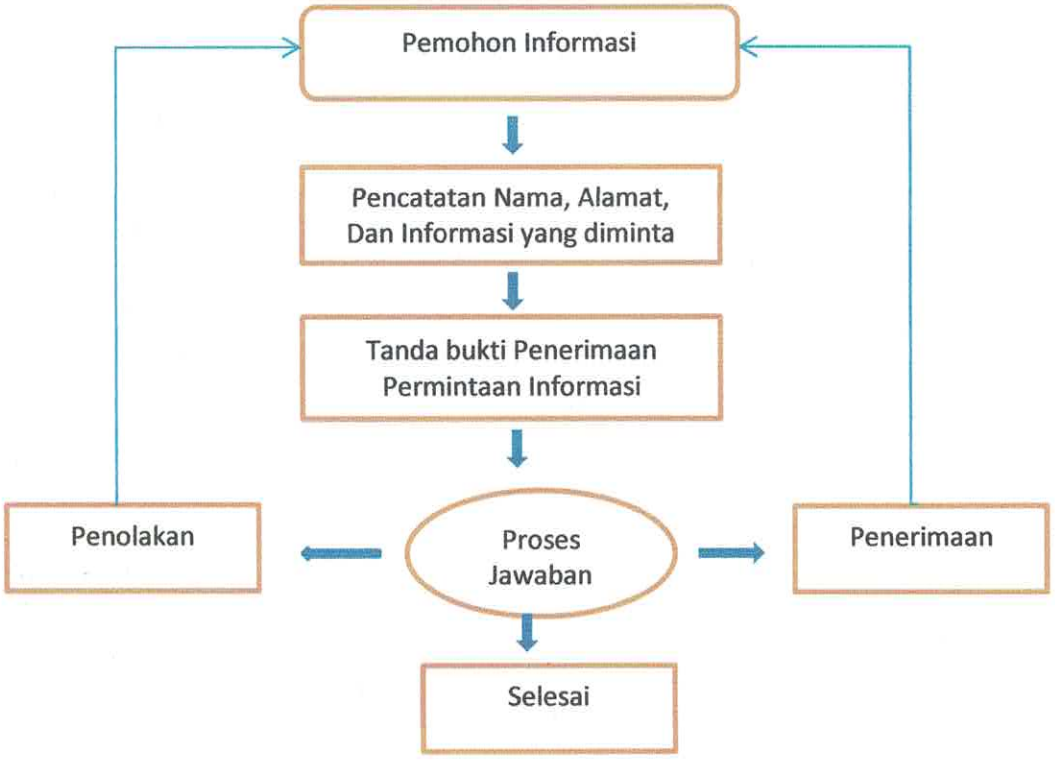
VIII Maklumat Pelayanan Informasi Publik

Kementerian Agama berupaya memberikan pelayanan Informasi publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;

3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Pemohon informasi datang membawa bukti permohonan informasi
2. Petugas melayani calon Jemaah Umrah dan pihak PPIU, Haji Khusus
3. Petugas menginformasikan, hal-hal yang berhubungan dengan PPIU maupun Haji Khusus sesuai informasi yang dibutuhkan
4. Lembar bukti penerimaan informasi di cetak dan diberikan kepada Pemohon Informasi.

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah dilakukan;
b. Waktu Penyelesaian paling lambat 30 menit, dapat diperpanjang jika ada hal yang akan ditanyakan;
c. Penyampaian informasi kepada pemohon informasi dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/ Tarif

Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan sendiri atau menggunakan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman informasi.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

Petugas memiliki kompetensi, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perutan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian

sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;

b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud pasal 9;
c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;
e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
f. Pengenaan biaya yang tidak wajar;
g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

XV. Penutup

SOP Pelayanan informasi tentang PPIU dan Haji Khusus Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu wajib dijadikan pedoman bagi semua unit pelayanan informasi tentang PPIU dan Haji Khusus di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2021
Kepala

Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

LAYANAN ADVOKASI HAJI

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses Informasi Publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

III. Visi, Misi dan Motto

Visi : Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel

Misi :
1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi

Motto : Melayani dengan Ikhlas

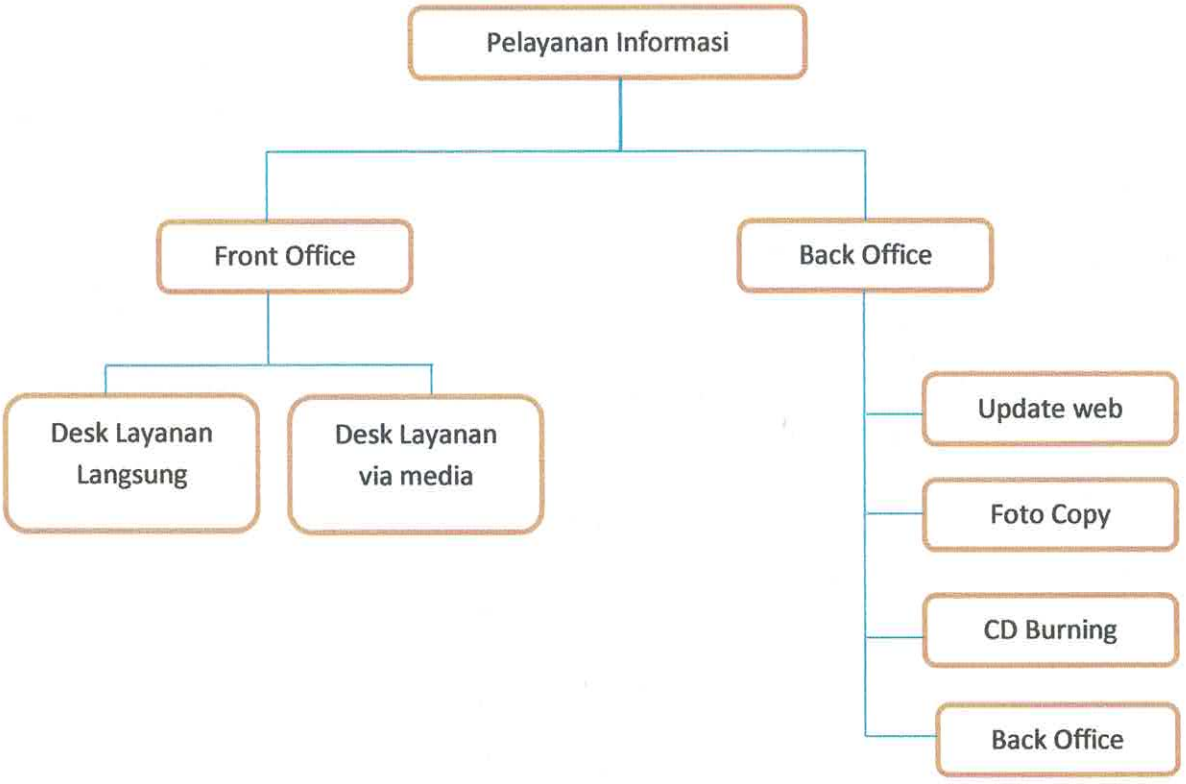
IV. Desk Layanan Publik

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon/ fax : 0736 21097, email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pelayanan Advokasi Haji

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID	
1.	Masyarakat Menuju PTSP	Mulai			5 mnt
2.	Petugas PTSP menanyakan keperluan masyarakat		PTSP		5 mnt
3.	Petugas PTSP memproses permohonan dari masyarakat / memproses surat pengaduan dari masyarakat		umum		5 mnt
4.	Surat Pengaduan dari masyarakat proses/ disposisi ke PHU untuk ditindaklanjuti		PHU		
5.	Petugas PTSP mengarahkan ke seksi Bina Haji Reguler dan Advokasi Haji			PHU	15 mnt
				selesai	

VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VII Waktu Pelayanan Informasi

Layanan Permohonan Informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.30 WIB
   b. Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

VIII Maklumat Pelayanan Informasi Publik

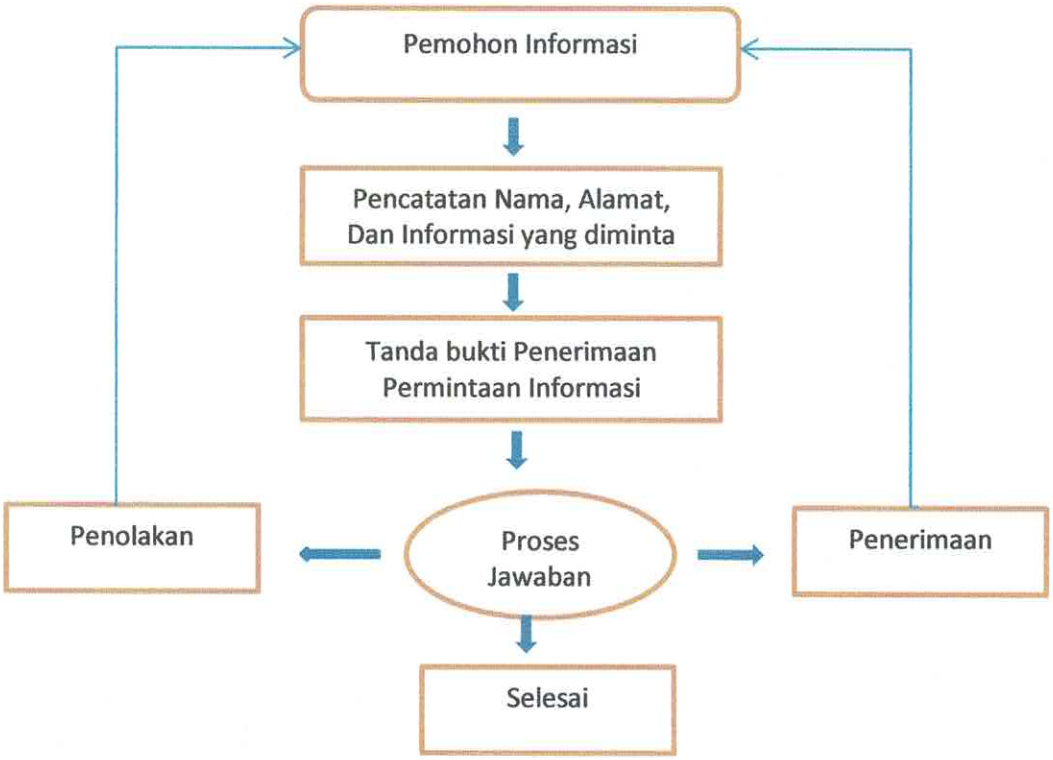
Kementerian Agama berupaya memberikan pelayanan Informasi publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib

disediakan dan diumumkan;

5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Pemohon informasi datang membawa bukti permohonan informasi
2. Petugas melayani calon Jemaah Haji
3. Petugas Mengarahkan ke Seksi Bina Haji Reguler dan Advokasi Haji

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah dilakukan;

b. Waktu Penyelesaian paling lambat 30 menit, dapat diperpanjang jika ada hal yang akan ditanyakan;

c. Penyampaian informasi kepada pemohon informasi dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/ Tarif

Kementerian Agama menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan penggandaan sendiri atau menggunakan CD/ DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman informasi.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

Petugas memiliki kompetensi, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perutan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud pasal 9;
c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;
e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
f. Pengenaan biaya yang tidak wajar;
g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-

undang ini.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Advokasi Haji Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu wajib dijadikan pedoman bagi semua unit pelayanan waiting list/ Pemberangkatan Jemaah Haji di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2021

Kepala

Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jl. Basuki Rahmat No. 10 Bengkulu 38221
Telepon(0736) 21097-21597-344602-28123; Faksimili (0736)21597
Website :www.bengkulu.kemenag.go.id

LAYANAN PELIMPAHAN NOMOR PORSI

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses Informasi Publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

III. Visi, Misi dan Motto

Visi : Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel

Misi : 1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat dan transparan

2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi

Motto : Melayani dengan Ikhlas

IV. Desk Layanan Publik

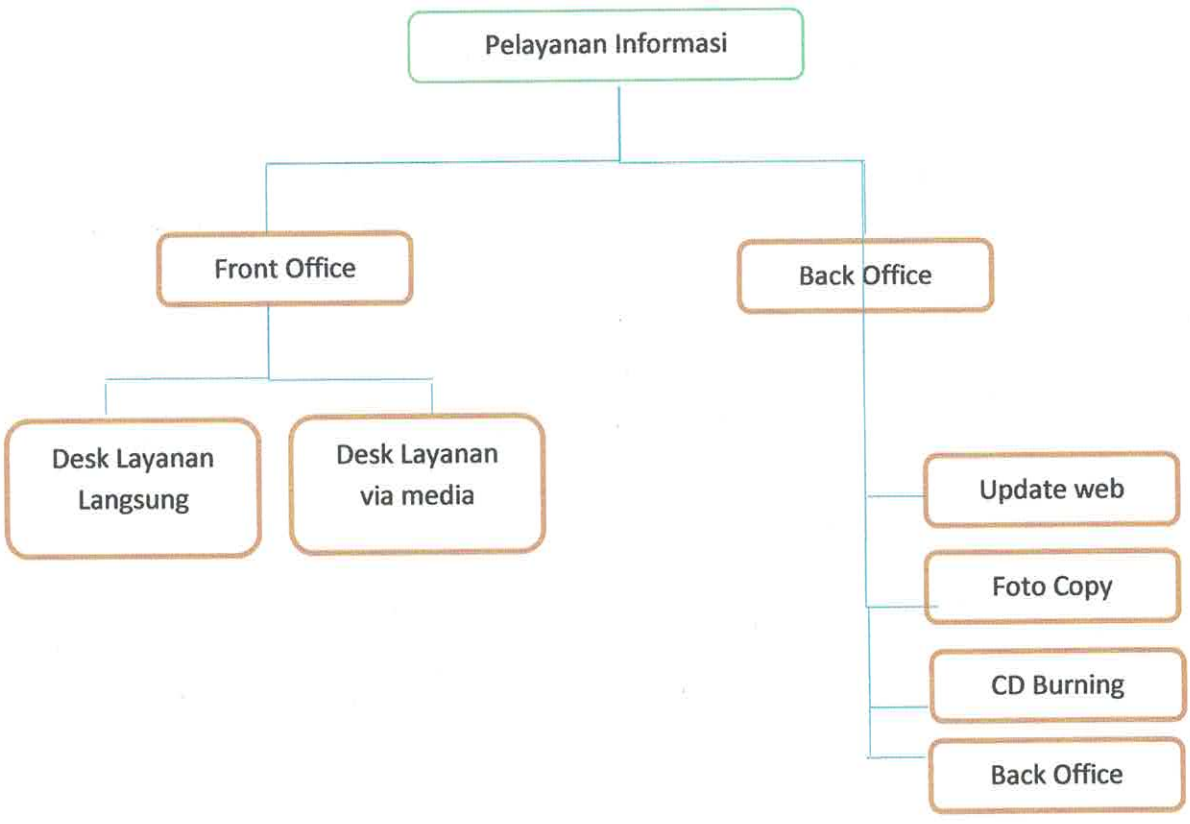
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/ pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain menggunakan telepon/ fax : 0736 21097, email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID	
1.	Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi menuju PTSP membawa berkas asli persyaratan pelimpahan nomor porsi	Mulai			5 mnt
2.	Petugas PTSP memverifikasi Data Calon Jemaah Pelimpahan Nomor Porsi				5 mnt
3.	Setelah lengkap, Petugas PTSP mengantar ke Siskohat. Jika belum lengkap diminta kembali untuk melengkapi berkasnya				4 mnt
4.	Petugas SISKOHAT memverifikasi berkas asli yang dibawa jemaah penerima pelimpahan nomor				5 mnt

	porsi				
5.	Petugas SISKOHAT melakukan input data CJH Pelimpahan nomor porsi				5 mnt
6.	Petugas SISKOHAT melakukan biometric kepada jemaah pelimpahan nomor porsi				2 mnt
7.	Petugas SISKOHAT mencetak preview data SPPH				2 mnt
8.	Jika data sudah benar, maka akan langsung dicetak SPPH dan ditandatangani jemaah dan petugas			selesai	2 mnt

VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



VII Waktu Pelayanan Informasi

Layanan Permohonan Informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

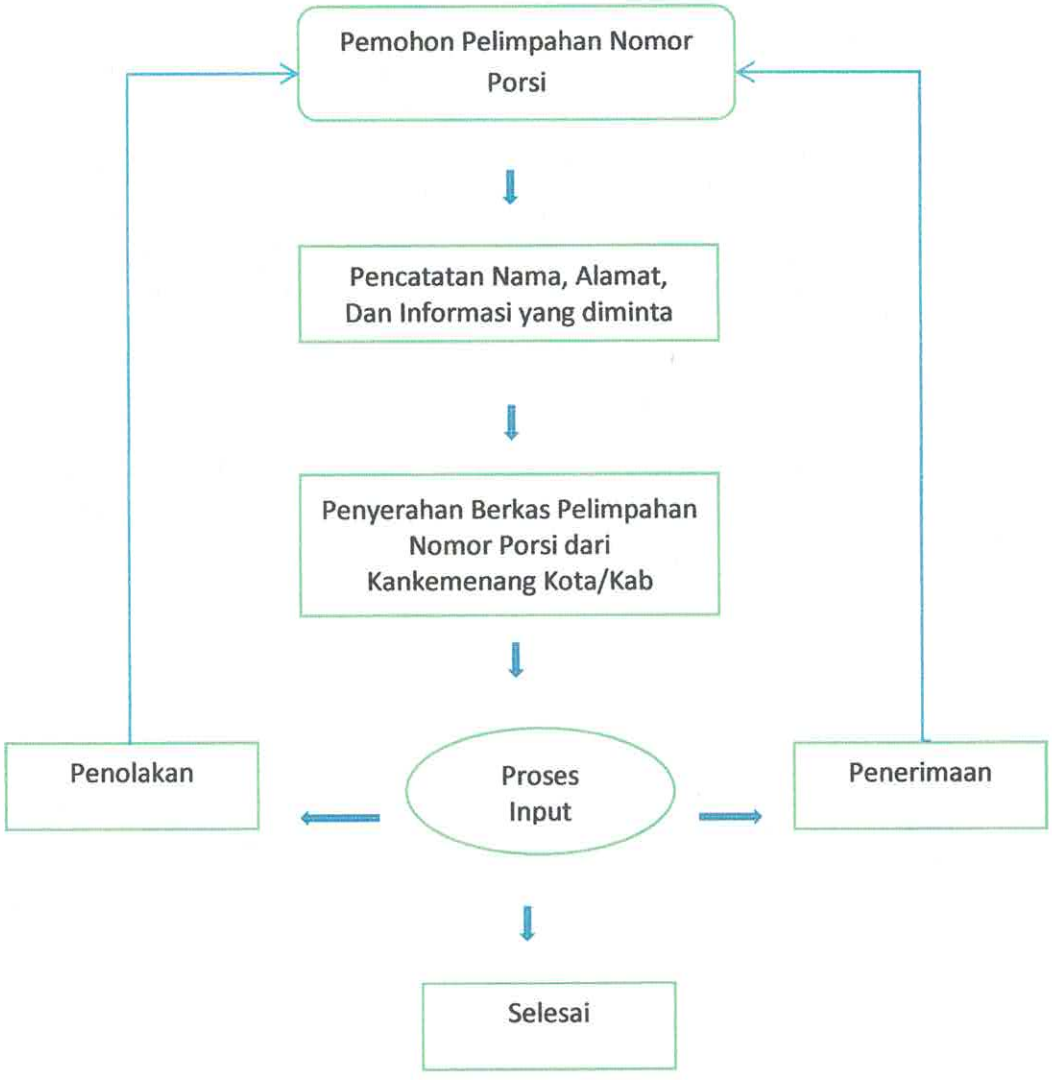
1. Senin – Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 – 16.00 WIB
   b. Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB

VIII Maklumat Pelayanan Informasi Publik

Kementerian Agama berupaya memberikan pelayanan Informasi publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX Mekanisme Permohonan Layanan Pelimpahan Nomor Porsi



1. Pemohon pelimpahan nomor porsi datang membawa berkas pelimpahan nomor porsi
2. Petugas melayani calon Jemaah Haji
3. Petugas memverifikasi dan menginput pelimpahan nomor porsi
4. Lembar bukti pelimpahan nomor porsi dicetak dan diberikan kepada pemohon.

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon pelimpahan nomor porsi dilakukan setelah pemohon pelimpahan nomor porsi memenuhi persyaratan yang telah dilakukan;

b. Waktu Penyelesaian paling lambat 30 menit, dapat diperpanjang jika ada hal yang akan ditanyakan;
c. Penyampaian SPH kepada pemohon pelimpahan nomor porsi dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/ Tarif

Kementerian Agama menyediakan layanan pelimpahan nomor porsi secara gratis (tidak dipungut biaya).

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Pelimpahan Nomor Porsi

Petugas memiliki kompetensi, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan pelimpahan nomor porsi.

XIII. Laporan Operasional Layanan Pelimpahan Nomor Porsi

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan pelimpahan nomor porsi. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan jemaah pelimpahan nomor porsi yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan pelimpahan nomor porsi disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon pelimpahan nomor porsi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perutan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut :

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. Tidak disediakan informasi berkala sebagaimana dimaksud pasal 9;
c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana diminta;
e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;

f. Pengenaan biaya yang tidak wajar;

g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu wajib dijadikan pedoman bagi semua unit pelayanan pelimpahan nomor porsi di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2021

Kepala

Zahdi

STANDAR LAYANAN

BIDANG URUSAN AGAMA ISLAM

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
Website : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id

SOP LAYANAN
LEGALISASI KUTIPAN AKTA NIKAH (NA)
BIDANG URUSAN AGAMA ISLAM
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

I. Latar Belakang

Legalisasi Kutipan Akta Nikah (NA) atau Buku Nikah adalah merupakan kebutuhan masyarakat Islam untuk kelengkapan persyaratan administrasi baik itu instansi pemerintah maupun swasta. Misalnya untuk membuat akta kelahiran anak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan Akte Kelahiran tersebut harus melampirkan Photo Copy Kutipan Akta Nikah (NA) atau Buku Nikah yang telah dilegalisir. Kementerian Agama telah menerbitkan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang pencatatan Pernikahan, didalamnya mengatur tentang pendaftaran Nikah atau Rujuk, pemeriksaan Dokumen kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah, perjanjian perkawinan, termasuk didalam mengatur tentang legalisasi Kutipan Akta Nikah atau Buku Nikah.

Legalisasi Kutipan Akta Nikah atau Buku Nikah merupakan sarana mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat Islam sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan

Pada pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik"

Terkait dengan itu, Bidang Urusan Agama Islam Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan Legalisasi Kutipan Akta Nikah atau Buku Nikah dalam rangka penyelenggraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk;
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 tetntang Penetapan Berlakunya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk di seluruh daerah Luar Jawa dan Madura;
3. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksananaan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Oraganisasi dan Tata kerja Kantor Urusan AgamaKecamatan;
8. Undang-undang Nomor 16 tahun 2019 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;

III. Visi, Misi , dan Motto

Visi : Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong;

Misi :
1. meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
6. memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

Motto : Melayani dengan sepenuh hati

IV. Desk Layanan Legalisasi Kutipan Akta Nikah

Untuk memenuhi dan melayani Legalisasi Kutipan Akta Nikah dan kebutuhan pemohon/pengguna layanan Legalisir, Bidang Urusan Agama Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memberikan layanan

langsung melalui desk layanan. Selain pelayanan secara langsung Bidang Urusan Agama Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melayani dalam bentuk konsultasi secara tidak langsung.

Antara lain menggunakan telepon/fax. Telp/Fax : 0736 21097; Email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pelayanan Legalisasi Kutipan Akta Nikah

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		
		PTSP	Bidang Urais	Syarat	Waktu	Output
1	Menerima Permintaan Legalisasi Kutipan Akta Nikah			Dokumen n	1 Menit	Dokumen
2	Pengecekan Buku Nikah di Bidang Urusan Agama Islam dan Pelaksanaan Legalisir			Dokumen	1 Menit	Dokumen
3	Legalisir Buku Nikah Telah Selesai			Dokumen	1 Menit	Dokumen

VI. Operasional Pelayanan Legalisasi Buku Nikah

a. FO Menerima Permohonan Legalisasi Buku Nikah;
b. BO Menyampaikan Permohonan Legalisasi Buku Nikah ke Bidang Urais;
c. Bidang Urais Melaksanakan Proses Legalisasi Buku Nikah;
d. BO Mengambil Hasil Legalisasi di Bidang Urais;
e. BO Menyerahkan Berkas ke FO;
f. Fo Menyerahkan Legalisasi Buku Nikah kepada Pemohon beserta Aslinya dan Meninggalkan satu lembar berkas ke FO;
g. Mengarsipkan dengan baik.

VII. Waktu Pelayanan Legalisasi Buku Nikah

Layanan permohonan Legalisasi Buku Nikah pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

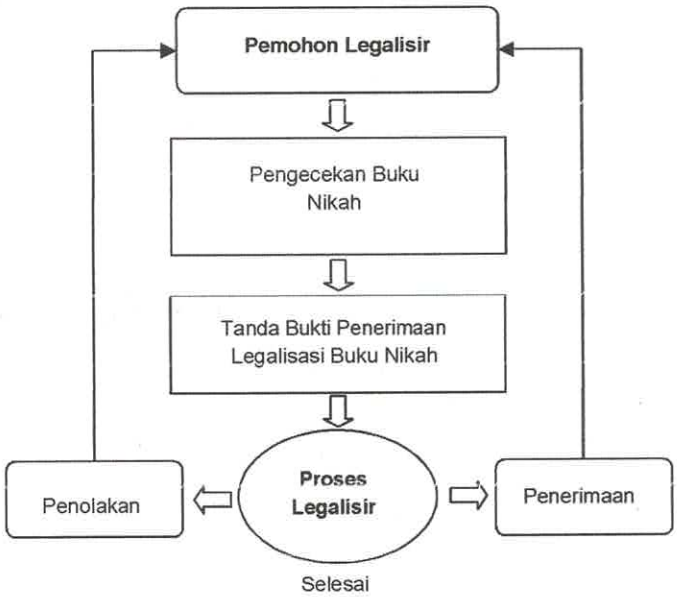
1. Senin - Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. Maklumat Pelayanan Legalisasi Buku Nikah

Bidang Urais Kantor Kementerian Agama berupaya memberikan Pelayanan Legalisasi Buku Nikah dengan sungguh-sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan Legalisasi Buku Nikah yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan Legalisasi Buku Nikah;
3. Merespon dengan cepat permintaan Legalisasi Buku Nikah);
4. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

IX. Mekanisme Permohonan Legalisasi Buku Nikah



1. Pemohon datang ke desk layanan Legalisasi Nuku Nikah;
2. Pemohon mengajukan legalisasi fotocopy Buku Nikah dengan membawa Buku Nikyang asli;
3. Petugas memproses permintaan pemohon Legalisasi Buku Nikah;
4. Petugas menyerahkan Buku Nikah ke Bidang Urusan Agama Islam;
5. Petugas memberikan Legalisasi Buku Nikah Kepada Pemohon.

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon Legalisasi Buku Nikah dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (Lima) Menit sejak diterimanya permintaan;
c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan Legalisasi Buku Nikah kepada pemohon Legalisasi Buku Nikah dilakukan secara langsung.

XI. Biaya/Tarif

Bidang Urusan Agama Kantor Wilayah Kementerian Agama menyediakan Legalisasi Buku Nikah secara gratis (tidak dipungut biaya).

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Legalisasi Buku Nikah

Bidang Urusan Agama Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan Legalisasi Buku Nikah kepada pemohon/pengguna. Untuk petugas pada desk layanan memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang- undangan yang terkait dengan Legalisasi Buku Nikah, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan Legalisasi Buku Nikah.

XIII. Laporan Operasional Layanan Legalisasi Buku Nikah

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan Legalisasi Buku Nikah dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan Legalisasi Buku Nikah. Petugas pelayanan Legalisasi Buku Nikah setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan Legalisasi Buku Nikah disampaikan kepada Bidang Urusan Agama Islam membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan Legalisasi Buku Nikah untuk disampaikan kepada Kepala Bidang Urusan Agama untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Bengkulu.

Laporan tersebut memuat Layanan Legalisasi Buku Nikah yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan Legalisasi Buku Nikah dengan alasan penolakannya sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

XIV. Keberatan atas Legalisasi Buku Nikah

Setiap Pemohon Legalisasi Buku Nikah dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Pejabat Bidang Urusan Agama dalam Pengelola Legalisasi Buku Nikah berdasarkan alasan berikut :

a. Tidak ditanggapinya permintaan Legalisasi Buku Nikah;

b. Tidak dipenuhinya permintaan Legalisasi Buku Nikah;

c. Pengenaan biaya.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Legalisasi Buku Nikah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini wajib dijadikan pedoman di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Mei 2021
Kepala,

H. Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

SOP LAYANAN
PERMOHONAN ROHANIAWAN DAN PEMBACA DO'A
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

I. Latar Belakang

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi setiap individu oleh karena itu negara bertanggungjawab untuk memeberikan pelayanan kepada masyarakatnya sehingga kita mengenal dengan istilah pelayanan publik untuk kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut dibagi dalam setiap instansi atau lembaga pemerintahan baik itu melalui pemerintahan daerah maupun instansi vertikal yang dijalankan dengan asas desentralisasi. Mengingat tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dengan melalui Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara langsung dan sering kali tidak disadari bahwa kualitas pelayanan publik telah menjadi gambaran kinerja aparatur negara dalam sebuah instansi tertentu karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Salah satu instansi pemerintahan yang menjalankan pelayanan publik yaitu Kementerian Agama Republik Indonesia yang merupakan salah satu instansi yang menjalankan fungsinya dengan asas desentralisasi atau kita kenal sebagai instansi vertikal yang langsung berada dibawah naungan menteri sehingga dalam

pelaksanaanya walaupun berada disetiap daerah namun tidak bertanggung jawab langsung kepada kepada-kepala daerah.

Pelayan Publik adalah Salah satu tugas dan fungsi kementerian Agama melalui penyelenggara syari'ah ialah sebagai tenaga rohaniawan. Selain pelantikan pejabat, Dalam setiap pelantikan pejabat negara, selalu dilaksanakan pengambilan sumpah yang pelaksanaannya didampingi oleh rohaniawan. Rohaniawan bertugas mendampingi dan memegang kitab suci berdasarkan kepercayaan pejabat yang dilantik.

Salah satu bentuk pelayanan pada Kementerian Agama petugas Rohaniawan Pengukuh Sumpah pada pelantikan di instansi terkait, selain pelantikan pejabat, rohaniawan juga hadir dalam proses pengambilan sumpah Aparatur Sipil Negara (ASN) atau yang dulu dikenal sebagai Pegawai Negeri Sipil PNS. Pelaksanaan sumpah ini didasarkan pada Peraturan Pemerikntah Nomor 21 Tahun 1975 Tentang Sumpah/Janji Pegawai Negeri Sipil.

II. DASAR HUKUM

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. PP Nomor 21 Tahun 1975 tentang Sumpah Janji Pegawai Negeri Sipil;
3. PMA Nomor 2013 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
4. Peran PAN/RB Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 1979 tentang cara Pelaksanaan Pengambilan Sumpah/Janji PNS dalam lingkungan Departemen Agama;

III. PENGERTIAN

Permohonan Rohaniawan adalah untuk melakukan pengukuhan sumpah terhadap para pegawai yang akan dilantik menjadi pejabat pada suatu instansi, sumpah PNS untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil.

IV. Visi, Misi , dan Motto

Visi : *Terwujudnya Masyarakat Bengkulu yang Taat Beragama Berakhlaqul Karimah, Cerdas Mandiri dan Sejahterah Lahir Batin serta Toleran dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara dalam Wadah NKRI*

Misi :
1. Meningkatkan Kualitas Bimbingan, Pelayanan Pembinaan Kepenghuluan dan Pemberdayaan KUA serta Keluarga Sakinah.
2. Mengembangkan dan mengoptimalkan Kegiatan Kemasjidan, Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah serta Pelayanan Rohaniawan
3. Meningkatkan Pelayanan Prima pada Masyarakat Muslim

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

V. Desk Layanan Tenaga Rohaniawan Sebagai Pengukuh Sumpah

Untuk memenuhi dan melayani permohonan pengajuan tenaga Rohaniawan Sebagai Pengukuh Sumpah berdasarkan surat permohonan

VI. Prosedur Layanan Permohonan Tenaga Rohaniawan Sebagai Pengukuh Sumpah

No	Kegiatan		Pelaksana		
		Desk Layanan	Kasi	Kepala Bidang	Waktu
1	Menerima Pengajuan Permohonan Tenaga Rohaiawan	Mulai PTSP			10 Mnit
2	Suarat Permohonan di terusakan Ke Kepala Binag Urais.			Kepala Binang	10 Mnit
3	Surat Permohonan Tenaga Rohaniawan disposisi ke Kasi Kemasjidan		Kasi		30 Mnit
4	Menginformasikan ke pemohon memproses lebih lanjut		Kasi		15 Mnit
5	Proses pelaksanaan satu hari kerja		Petugas		60 Menit
6	Melaporkan kepada pimpinan Selesai Melaksanakan Tugas		Kasi	Kabid	

VII. Operasional Pelayanan Permohonan Petugas Rohaniawan

Alur Pelayanan

VIII. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan Petugas Tenaga Rohaniawan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan

ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin - Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB

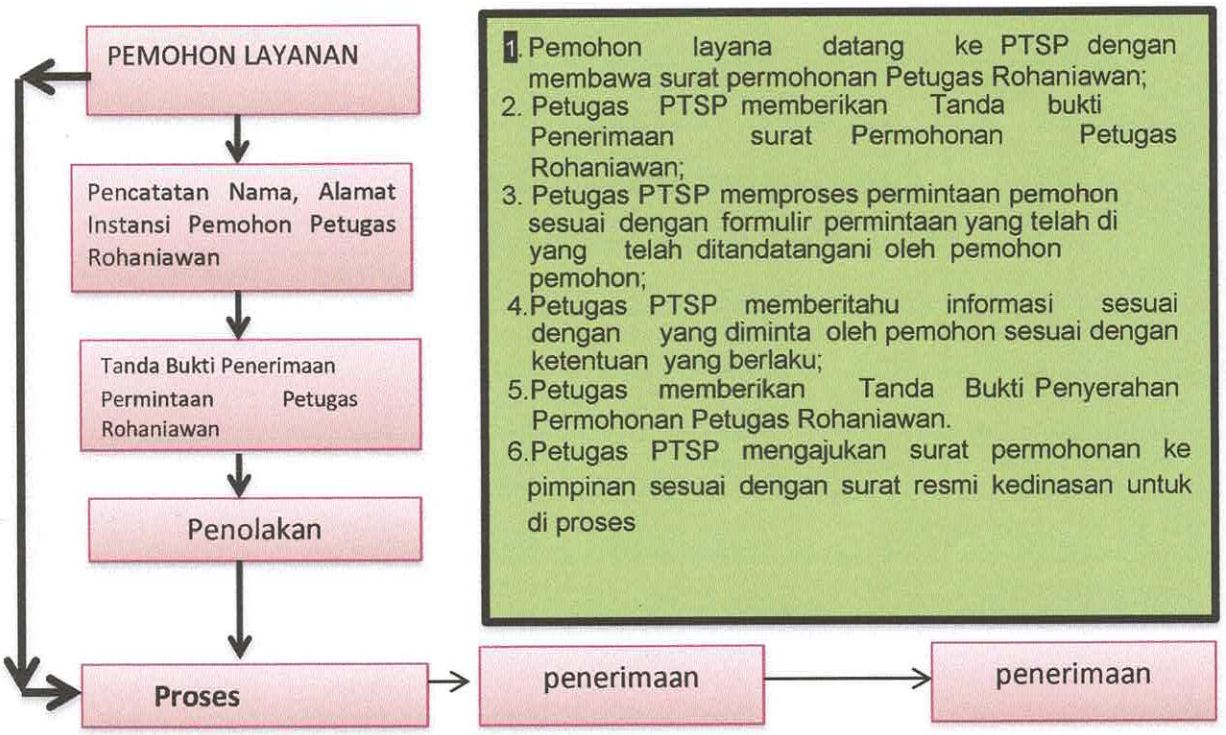
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

IX. Maklumat Pelayanan Permohonan Tenaga Rohaniawan

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berupaya memberikan Pelayanan Permohonan Tenaga Rohaniawan dengan sungguh-sungguh untuk dapat:

1. Memberikan pelayanan Tenaga Rohaniawan yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam pengajuan Permohonan Tenaga Rohaniawan sesuai dengan surat permohonan pemohon;
3. Menyediakan Tim Petugas Tenaga Rohaniawan;
4 Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
5. Fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata dengan baik;
7. Merespon dengan cepat permohonan Tenaga Rohaniawan sesuai surat yang di ajukan pemohon;melalui PTSP;
8. Menyiapkan surat tugas, berkomunikasi pada petugas yang di tunjuk oleh pimpinan

X. Mekanisme Permohonan Informasi Permohonan pengajuan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah



XI. Jangka Waktu Penyelesaian Permohonan Petugas Rohaniawan

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon Tenaga Rohaniawan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
b. Waktu penyelesaian proses Permohonan Tenaga Rohaniawan dilaksanakan disesuaikan dengan waktu yang telah disepakati oleh Pimpinan atas surat permohonan pemohon dalam hal ini secara teknis pada Bidang Urais;
c. Proses lanjutan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu akan mengirimkan surat balasan terkait Permohonan Petugas Rohaniawan sesuai dengan permintaan pemohon;
c. Petugas Rohaniawan bertanggung jawab atas laporan secara terdokomentasi sebagai laporan Kepada Pimpinan;

XII. Biaya/Tarif

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melalui PTSP menyediakan Layanan secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk Permohonan Tenaga Rohaniawan Merupakan Pelayanan publik Sudah diatur dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor : 119/PMK.02/2020 dan Pergub Nomor :40 Tahun 2019.

XIII. Kompetensi Pelaksana Layanan Permohonan Tenaga Rohaniawan.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan Tenaga Rohaniawan kepada pemohon Petugas Rohaniawan dibantu oleh Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk berkomunikasi pada bidang terkaid sesuai dengan topoksi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan pada pemohon layanan.

XIV. Laporan Pelaksana Layanan Petugas Rohaniawan

Pelaksanaan hasil layanan permohonan Petugas Rohaniawan kerjasama yang baik seluruh tim terkait, dalam kegiatan ini penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan surat tugas yang direkomendasi pimpinan, dalam hal ini topoksi teknis Seksi Kemasjidan di ajukan ke pimpinan sehingga tim melaksanakan tugas sesuai dengan surat tugas yang telah ditandatangani pmpinan, tim membuat laporan terkait pelaksanaan tugas pimpinan.

XIV. Permohonan Petugas Rohaniawan

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. Tidak disediakannya informasi pusat layanan;
c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
f. Pengenaan biaya yang tidak wajar dan/atau Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Permohonan Tenaga Rohaniawan Pengukuh Sumpah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sebagai pedoman bagi semua unit terkait permohonan petugas rohaniawan.

Bengkulu, Mei 2021
Kepala,

H. Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

SOP LAYANAN
PERMOHONAN BANTUAN PRIPIKASI PENGUKURAN ARAH KIBLAT RUMAH IBADAH MASJID DAN MUSOLAH KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

A. Latar Belakang masalah rumah ibadah masjid dan musholla merupakan tempat umat islam menjalankan aktipitas kegiatan keagamaan baik itu pelaksanaan ibadah maupun tempat pertemuan membahas ekonomi, seni budayah, politik, yang berpedoman pada ajaran agama islam. pembangunan rumah ibadah juga tidak terlepas peran masyarakat yang peduli pada kerukunan, kenyamanan dalam menegakan syiar umat islam dari penjuru dunian sampai ke tingkatan paling bawah desa kecamatan.

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Hidayah, Inayyah serta Rahman dan Rahim-NYA sehingga kita senantiasa lancar dalam menunaikan kewajiban dan sukses dalam beraktifitas dan beribadah kepada-NYA. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW sebagai Panutan terbaik umat yang membawa cahaya Islam. Masjid adalah Rumah Allah SWT dan masjid merupakan tempat Ibadah dimana setiap saat berkumpulnya umat Islam dalam menunaikan kewajiban melaksanakan sholat khususnya berjamaah dan beribadah lainnya, dan Masjid juga merupakan media dakwah dan syiar Islam. Karena melalui Masjid pulalah umat bisa melakukan aktifitas Ibadah dan Syiar Islam yang lebih efektif dan efisien untuk dilaksanakan umat agar senantiasa diwarnai oleh sikap hidup yang berlandaskan kebersamaan yang Islami utamanya dalam hubungan dengan sesama manusia baik dalam rumah tangga, bermasyarakat, berbangsa dan yang utama adalah hubungan manusia dengan Allah SWT. Masjid juga menjadi tempat seorang hamba untuk mengabdi kepada Allah SWT.

Secara historis peran Kementerian Agama dalam pembangunan pendirian rumah ibadan harus berpedoman dalam peraturan Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan Nomor 8 Tahun 2006 salah satu persyaratan pendirian rumah ibadah harus memiliki rekomendasi tertulis

Kepala Kantor Kementerian Agama yang sudah ditentukan, peran Kementerian Agama dari Pusat sampai ke Provinsi dan Kabupaten tingkat Kecamatan menyampaikan jadwal sholat untuk tertibnya pelaksanaan sholat demi terwujudnya umat islam taat beragama.

Kementerian Agama melalui Badan Hisab Rukyat memastikan jadwal sholat di kalangan kaum muslimin di Indonesia khususnya agar pelaksanaan sholat berpedoman tetap pada waktunya sesuai dengan jadwal wilayah yang sudah ditentukan.

II. Dasar Hukum

1. Peraturan bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 Nomor 8 Tahun 2006 Bab IV Pasal 13 Tentang pendirian Rumah Ibadah;
2. Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 1/BER/MDN-MAG/1969 tentang Pelaksanaan Tugas Aparatur Pemerintahan Dalam Menjamin Ketertiban dan Kelancaran Pelaksanaan Pengembangan dan Ibadat Agama oleh Pemeluk-Pemeluknya;
3. PMA no 53 tahun 2006 tentang susunan organisasi organisasi dan Tata Kerja Badan Kesejahteraan Masjid;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota;

III. Visi, Misi , dan Motto

Visi : *Terwujudnya Masyarakat Bengkulu yang Taat Beragama Berakhlaqul Karimah, Cerdas Mandiri dan Sejahterah Lahir Batin serta Toleran dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara dalam Wadah NKRI*

Misi :
1. Meningkatkan Kualitas Bimbingan, Pelayanan Pembinaan Kepenghuluan dan Pemberdayaan KUA serta Keluarga Sakinah.
2. Mengembangkan dan mengoptimalkan Kegiatan Kemasjidan, Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah serta Pelayanan Rohaniawan
3. Meningkatkan Pelayanan Prima pada Masyarakat Muslim

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

IV. Desk Layanan Pengukuran Arah Kiblat pada Rumah Ibadah

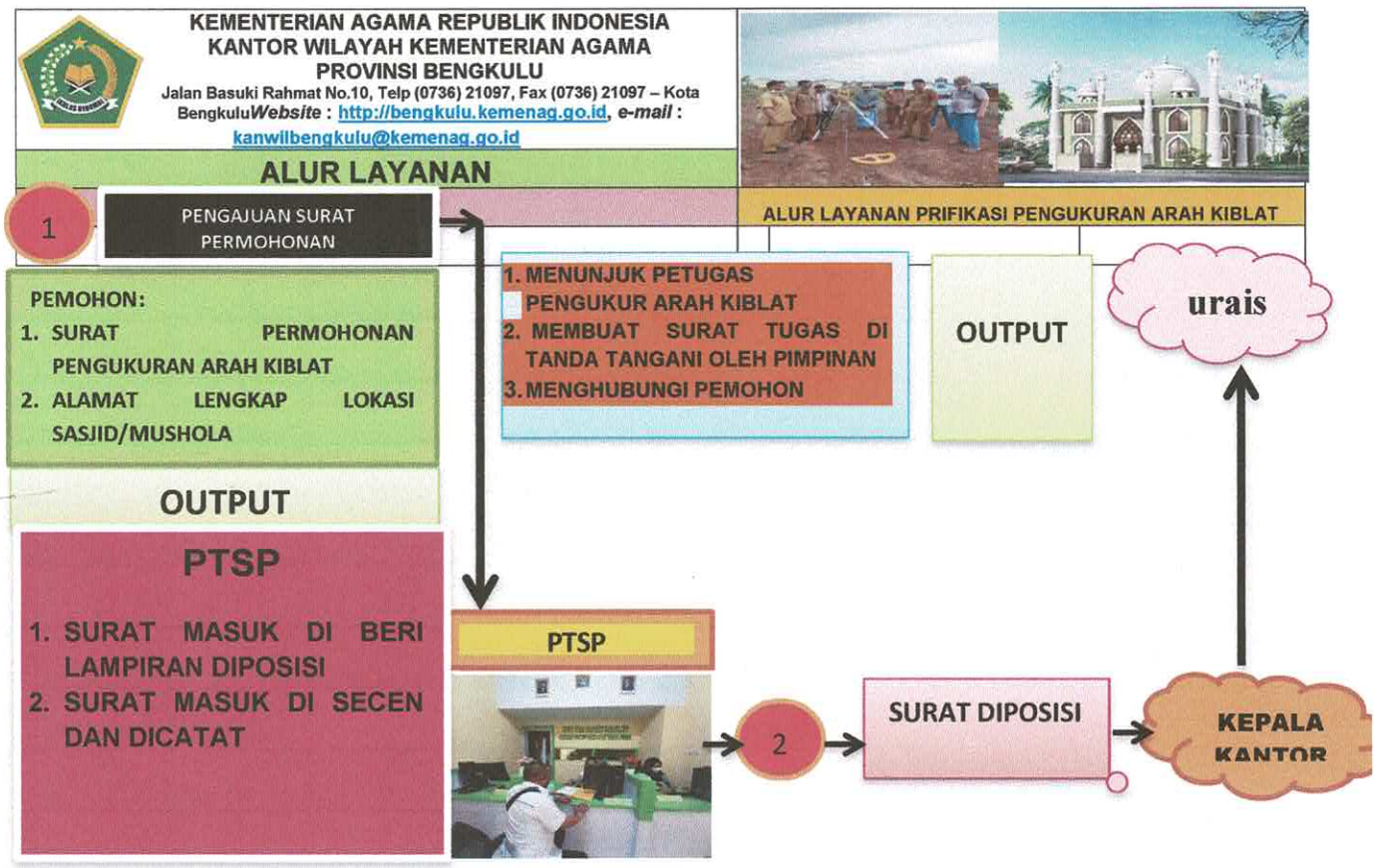
Untuk memenuhi dan melayani permohonan pengajuan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah.

V. Prosedur Layanan Permohonan pengajuan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah

No	Kegiatan		Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan(Urais)	Kepala	Waktu
1	Menerima Pengajuan Permohonan pengajuan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah	Mulai PTSP			10 Mnit
2	Melaporkan kepada penanggung jawab		Kabid Urais		10 Mnit
3	Menginstruksikan untuk dilaksanakan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan Pemohon			Kepala	30 Mnit
4	Menginformasikan ke pemohon memproses lebih lanjut		Bidang Urais 15 Menit		15 Mnit
5	Proses pelaksanaan satu hari kerja		Tim Hisabrukyat		120 Mnit
6	Melaporkan kepada pimpinan Laporan tertulis			Selesai	Laporan Pelaksanaan

VI. Operasional Pelayanan Permohonan pengajuan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah

Pelayanan



VII. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan Sertifikasi Pengukuran Arah Kiblat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan

Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin - Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB

2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. Maklumat Pelayanan Usul Bantuan Permohonan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah

Kantor Wilayah Kementerian Agama berupaya memberikan Pelayanan Permohonan pengajuan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah atas permohonan warga dalam hal ini sebagai berikut:

1. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Membuka Layanan;
2. Memberikan kemudahan dalam pelayanan yang diajukan pemohon;
3. Permohonan yang diajukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu harus dibuktikan atas surat permohonan ketua dan pengurus masjid/mushola;
4. Pelaksanaan pelayanan pengukuran arah kiblat yang diajukan pemohon menunggu rekomendasi pimpinan;
5. Pelaksanaan pengukuran arah kiblat atas permintaan pemohon menuggu waktu yang telah disepakati antara pemohon dan tim pelaksana;
6. Setela pelaksanaan kegiatan tim pengukur arah kiblat melaporkan hasil kegiatan kepada pimpinan;

IX. Mekanisme Permohonan pengukuran arah kiblat pada Rumah Ibadah

X. Jangka Waktu Penyelesaian Usul Bantuan Pengukuran Arah Kiblat Rumah Ibadah Masjid Dan Musholah

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon pengukuran arah kiblat pada rumah ibadah dilakukan setelah pemohon mengajukan surat permohonan;
b. Waktu penyelesaian proses pengukuran arah kiblat dilaksanakan disesuaikan dengan waktu yang telah disepakati oleh tim pengukuran arah kiblat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam hal ini secara teknis pada Seksi Kemasjidan Bidang Urais;
c. Proses lanjutan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu akan mengirimkan surat balasan terkait pemberitahuan tim akan melaksanakan pengukuran arah kiblat sesuai dengan permintaan pemohon;
c. Tim pengukuran arah kiblat Kementerian Agama Provinsi Bengkulu bertanggung jawab atas laporan secara terdokomentasi sebagai laporan Kepada Pimpinan;

XI. Biaya/Tarif

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menyediakan layana permohonan secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk Pengukuran Arah Kiblat Merupakan Pelayanan Keagamaan pada masyarakat, pemohon/pengguna layanan dapat melakukan permohonan secara langsung pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dengan mengajukan surat resmi kedinasan.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Pengukuran Arah Kiblat pada Rumah Ibadah Masjid dan Mushola.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan pengukuran arah kiblat pada rumah ibada, melamuli Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk berkomunikasi pada bidang terkait sesuai dengan topoksi, sehingga dapat menunjang dalam kelancaran pelaksanaan pelayanan.

XIII. Laporan Pelaksana Layanan Pengukuran Arah Kiblat pada Rumah Ibadah Masjid dan Mushola

Pelaksanaan permohonan pengukuran Arah Kiblat dapat terlaksana dengan baik atas kerjasama yang seluruh tim terkait, dalam kegiatan ini penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui pembuatan surat tugas tim teknis seksi kemasjidan di ajukan ke pimpinan sehingga tim melaksanakan tugas sesuai dengan surat tugas yang telah ditandatangani pmpinan, tim membuat laporan terkait pelaksanaan tugas pimpinan.

XIV. Penutup

SOP Pelayanan Pengukuran Arah Kiblat pada Rumah Ibadah Masjid dan Mushola Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu untuk dijadikan pedoman pemohon layanan untuk kemudahan dalam pelaksanaan tugas.

Bengkulu, Mei 2021
Kepala,

H. Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

SOP LAYANAN
PERMOHONAN BANTUAN PEMBANGUNAN RUMAH IBADA
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

A. I Latar Belakang masalah rumah ibadah masjid dan musholla merupakan tempat umat islam menjalankan aktipitas kegiatan keagamaan baik itu pelaksanaan ibadah maupun tempat pertemuan membahas ekonomi, seni budayah, politik, yang berpedoman pada ajaran agama islam. pembangunan rumah ibadah juga tidak terlepas peran masyarakat yang peduli pada kerukunan, kenyamanan dalam menegakan syiar umat islam dari penjuru dunian sampai ke tingkatan paling bawah desa kecamatan.

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Hidayah, Inayyah serta Rahman dan Rahim-NYA sehingga kita senantiasa lancar dalam menunaikan kewajiban dan sukses dalam beraktifitas dan beribadah kepada-NYA. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW sebagai Panutan terbaik umat yang membawa cahaya Islam. Masjid adalah Rumah Allah SWT dan masjid merupakan tempat Ibadah dimana setiap saat berkumpulnya umat Islam dalam menunaikan kewajiban melaksanakan sholat khususnya berjamaah dan beribadah lainnya, dan Masjid juga merupakan media dakwah dan syiar Islam. Karena melalui Masjid pulalah umat bisa melakukan aktifitas Ibadah dan Syiar Islam yang lebih efektif dan efisien untuk dilaksanakan umat agar senantiasa diwarnai oleh sikap hidup yang berlandaskan kebersamaan yang Islami utamanya dalam hubungan dengan sesama manusia baik dalam rumah tangga, bermasyarakat, berbangsa dan yang utama adalah hubungan manusia dengan Allah SWT. Masjid juga menjadi tempat seorang hamba untuk mengabdi kepada Allah SWT.

Secara historis peran Kementerian Agama dalam pembangunan pendirian rumah ibadan harus berpedoman dalam peraturan Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan Nomor 8 Tahun 2006 salah satu persyaratan pendirian rumah ibadah harus memiliki rekomendasi tertulis

Kepala Kantor Kementerian Agama yang sudah ditentukan, peran Kementerian Agama dari Pusat sampai ke Provinsi dan Kabupaten tingkat Kecamatan menyampaikan jadwal sholat untuk tertibnya pelaksanaan sholat demi terwujudnya umat islam taat beragama.

Salah satu peran Kementerian Agama di tengah-tengah umat isal sebagai pengerak ketertiban pendirian rumah ibadah sebagai tempat umat islam menjalankan aktipitas ibadah apabila tempat rumah ibadah sudah terbentuk dan tertata dengan baik akan lebih mudah umat islam untuk beribadah.

II. Dasar Hukum

1. Peraturan bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 Nomor 8 Tahun 2006 Bab IV Pasal 13 Tentang pendirian Rumah Ibadah;
2. Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 1/BER/MDN-MAG/1969 tentang Pelaksanaan Tugas Aparatur Pemerintahan Dalam Menjamin Ketertiban dan Kelancaran Pelaksanaan Pengembangan dan Ibadat Agama oleh Pemeluk-Pemeluknya;
3. PMA no 53 tahun 2006 tentang susunan organisasi organisasi dan Tata Kerja Badan Kesejahteraan Masjid;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota;

III. Visi, Misi , dan Motto

Visi : *Terwujudnya Masyarakat Bengkulu yang Taat Beragama Berakhlaqul Karimah, Cerdas Mandiri dan Sejahterah Lahir Batin serta Toleran dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara dalam Wadah NKRI*

Misi :
1. Meningkatkan Kualitas Bimbingan, Pelayanan Pembinaan Kepenghuluan dan Pemberdayaan KUA serta Keluarga Sakinah.
2. Mengembangkan dan mengoptimalkan Kegiatan Kemasjidan, Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah serta Pelayanan Rohaniawan
3. Meningkatkan Pelayanan Prima pada Masyarakat Muslim

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

IV. Desk Layanan Permohonan Pembangunan Rumah Ibadah

Untuk memenuhi dan melayani permohonan pengajuan Pembangunan Rumah Ibadah.

V. Prosedur Layanan Permohonan Pembangunan Rumah Ibadah

No	Kegiatan		Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan(Urais)	Kepala	Waktu
1	Menerima Pengajuan Permohonan pengajuan Pembangunan Rumah Ibadah	Mulai PTSP			10 Mnit
2	Dinaikan Ke Kepala			Kepala	10 Mnit
3	Diposisi ke Bidang Urais		Bidang Urais		15 Mnit
4	Kepala Bidang di teruskan ke Kasi untuk diperiksa kelengkapan, menginformasikan kepada pemohon		Kasi 15 Menit		15 Mnit

VI. Operasional Pelayanan Permohonan Pembangunan Rumah Ibadah

Pelayanan

VII. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut :

1. Senin - Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB

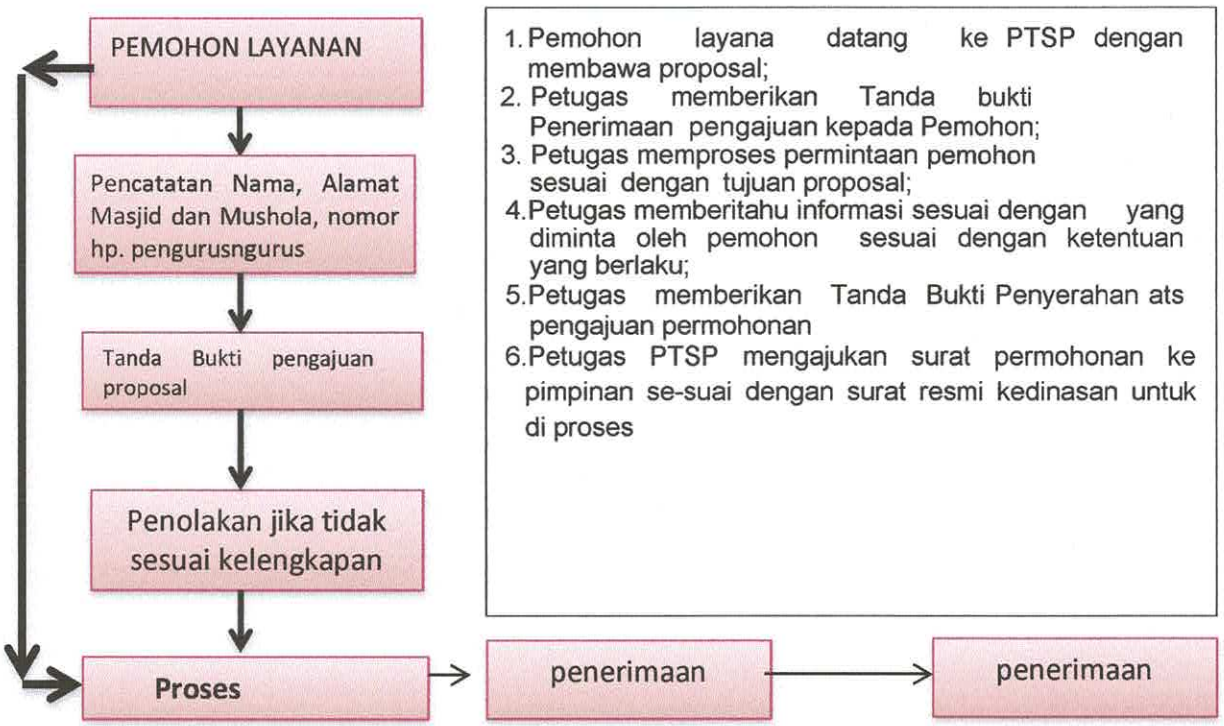
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. Maklumat Pelayanan Usul Bantuan Pembangunan Rumah Ibadah

Kementerian Agama berupaya memberikan Pelayanan Permohonan pengajuan Pembangunan Rumah Ibadah kepada umat islam untuk dapat:

1. Menerima proposal pengajuan permohonan dana pembangunan rumah ibadah masjid dan mushola;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi berkaitan aturan-aturan pendirian rumah ibada;
4. Menerima layanan informasi aturan tentang kepengurusan masjid dan mushola;
5. Menerima layanan tentang pengukuran arah kiblat pada rumah ibadah masjid dan mushola untuk kebenaran arah kiblat;

IX. Mekanisme Permohonan Pengajuan Pembangunan Rumah Ibadah



X. Jangka Waktu Permohonan Pembangunan Rumah Ibadah

a. Proses permohonan bantuan untuk memenuhi permintaan pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
b. Proses pemberian bantuan kepada pemohon disesuaikan dengan dana angaran Kemementerian Agama Pusat dan Kementerian Agama Provinsi jika ada angaran disesuaikan;
c. Proses lanjutan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu akan turun kelapangan dan berkoordinasi secara langsung kepada pengurus masjid dana pembangunan masjid tersedia;
c. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berupaya meningkatkan syiar islam melalui Kementerian Agama Kabupaten Kota sampai ke Kecamatan;

XI. Biaya/Tarif

Jajaran Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam memberikan layanan teranseparan terbuka untuk umum tanpa di dipungut biaya secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk layanan pengajuan proposal permohonan dana pembangunan rumah ibadah membutuhkan partisipasi kerjasama pihaknterkait agar semuanya bisa terpenuhi.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Permohonan Bantuan Rumah Bibadah Masjid dan Mushola.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan permohonan dana pembangunan rumah ibadah diawali oleh Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk berkomunikasi pada bidang terkait sesuai dengan bidang topoksinya.

XIII. Laporan Pelaksana Layanan Permohonan Pembangunan Rumah Ibadah Masjid dan Mushola

Pelaksanaan layanan permohonan pembangunan rumah ibadah dapat terlaksana atas kerjasama yang baik melalui petugas Pelayanan Satu Pintu (PTSP).

XIV. Permohonan Pelayanan Pembangunan Rumah Ibada Masjid dan Mushola

Setiap Pemohon dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Pimpinan Instansi Terkait dengan alasan berikut:

a. Jika ditemukan Penolakan atas pengajuan permohonan proposal dengan tanpa alasan oleh petugas penerima layanan;
b. Apabilapada hari dan jam kera tidak di buka layanan untuk umum;
c. Pada saat jam kerja pemohon layanan tidak mendapatkan pelayanan baik langung maupun informasi;
f. Pengenaan biaya yang tidak wajar pada saat proses layanan;

XV. Penutup

SOP Pelayanan Usul Pembangunan Rumah Ibadah Masjid dan Musholla pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sebagai pedoman bagi masyarakat yang membutuhkan layanan;

Bengkulu, Mei 2021
Kepala,

H. Zahdi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU
Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
***Website* : http://bengkulu.kemenag.go.id, *e-mail* : kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

SOP LAYANAN
PERMOHONAN JADWAL SHOLAT/IMSAKIYAH
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

I. Latar Belakang

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi setiap individu oleh karena itu negara bertanggungjawab untuk memeberikan pelayanan kepada masyarakatnya sehingga kita mengenal dengan istilah pelayanan publik untuk kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut dibagi dalam setiap instansi atau lembaga pemerintahan baik itu melalui pemerintahan daerah maupun instansi vertikal yang dijalankan dengan asas desentralisasi. Mengingat tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dengan melalui Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara langsung dan sering kali tidak disadari bahwa kualitas pelayanan publik telah menjadi gambaran kinerja aparatur negara dalam sebuah instansi tertentu karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Salah satu instansi pemerintahan yang menjalankan pelayanan publik yaitu Kementerian Agama Republik Indonesia yang merupakan salah satu instansi yang menjalankan fungsinya dengan asas desentralisasi atau kita kenal sebagai instansi vertikal yang langsung berada dibawah naungan menteri.

Pelayan Publik adalah Salah satu tugas dan fungsi kementerian Agama

melalui penyelenggara syari'ah ialah sebagai penentuan awal bulan, hisab rukyat, rukyatul hilal awal ramadhan, rukyatul hilal awal sawal, rukyatul hilal awal zul hijjah. Selain itupula penyusunan jadwal imsakiyah, jadwal sholat tahunan.

Salah satu bentuk pelayanan pada Kementerian Agama melalui Badan Hisab Rukyat BHR, pada aplikasi WIN HISAB penentuan jadwal imsakiyah, jadwan sholat tahunan disesuaikan wilayah Provinsi Kabupaten Kota dengan berpedoman pada hitungan, penentuan waktu salat itu didasarkan pada pada penomena marahari sehari-hari dalam perjalanannya dari timur ke barat, Kementerian Agama juga melalui Aplikasi WIN HISAB dapat menentukan jadwal sholat dengan lebih mudah dipahami dan mudah di akses.

I. DASAR HUKUM

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. PP Nomor 21 Tahun 1975 tentang Sumpah Janji Pegawai Negeri Sipil;
3. PMA Nomor 12 Tahun 2012 tentan Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
4. PMA Nomor 2013 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
4. Peran PAN/RB Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 1979 tentang cara Pelaksanaan Pengambilan Sumpah/Janji PNS dalam lingkungan Departemen Agama;

II. PENGERTIAN

Badan Hisab Rukyat (BHR) Kantor Wilayah Kementerian agama Provinsi Bengkulu dalam hal ini bertugas melaksanakan rukyatul hilal, pengukuran arah kiblat pada rumah ibadah dan penyusunan jadwal imsakiyah dan penyusunan jadwal sholat tahunan melalui aplikasi WIN Hisab.

III. Visi, Misi , dan Motto

Visi : *Terwujudnya Masyarakat Bengkulu yang Taat Beragama Berakhlaqul Karimah, Cerdas Mandiri dan Sejahterah Lahir Batin serta Toleran dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara dalam Wadah NKRI*

Misi :
1. Meningkatkan Kualitas Bimbingan, Pelayanan Pembinaan Kepenghuluan dan Pemberdayaan KUA serta Keluarga Sakinah.
2. Mengembangkan dan mengoptimalkan Kegiatan Kemasjidan, Hisab Rukyat dan Pembinaan Syariah serta Pelayanan Rohaniawan
3. Meningkatkan Pelayanan Prima pada Masyarakat Muslim

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

IV. Desk Layanan Jadwal Sholat Imsakiyah

Untuk memenuhi dan melayani permohonan pengajuan Jadwal Sholat Imsakiyah berdasarkan surat permohonan

V. Prosedur Layanan Permohonan Jadwal Sholat Imsakiyah

No	Kegiatan		Pelaksana		
		Desk Layanan	Kasi	Kepala Bidang	Waktu
1	Menerima Pengajuan Permohonan Tenaga Rohaiawan	Mulai PTSP			10 Mnit
2	Suarat Permohonan di terusakan Ke Kepala Binag Urais.			Kepala Binang	10 Mnit
3	Surat Permohonan Jadwal Sholtat/Imsakiyah disposisi ke Kasi Kemasjidan		Kasi		30 Mnit
4	Menginformasikan ke pemohon memproses lebih lanjut		Kasi		15 Mnit
5	Proses pelaksanaan satu hari kerja		Petugas		60 Menit
6	Melaporkan kepada pimpinan Selesai Melaksanakan Tugas		Kasi	Kabid	

VI. Operasional Pelayanan Permohonan Jadwal Sholat

Alur Pelayanan

V. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan Jadwal Sholat pada Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan

waktu sebagai berikut :

1. Senin - Kamis
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB

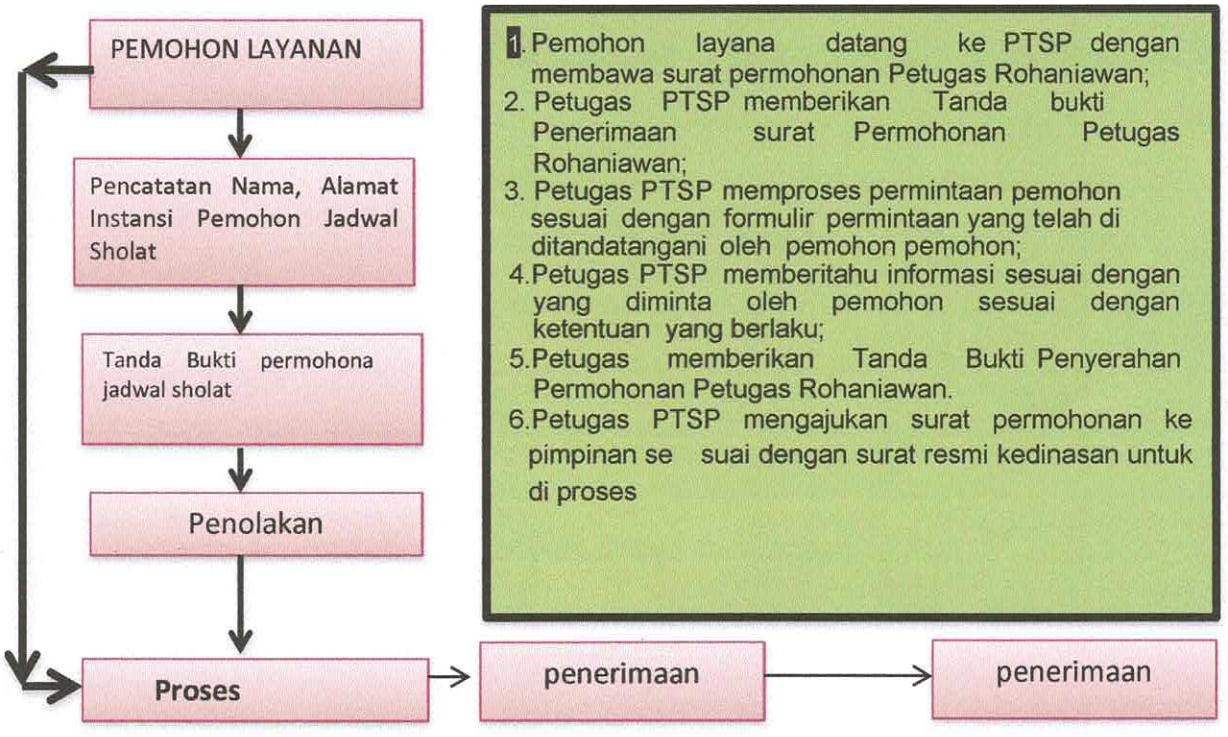
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. Maklumat Pelayanan Permohonan Jadwal Sholat

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berupaya memberikan Pelayanan Permohonan Jadwal Sholat pada pemohon :

1. Memberikan pelayanan Permohonan Jadwal Sholat yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam pengajuan Permohonan Jadwal Sholat sesuai dengan surat permohonan pemohon;
3. Melayani Permohonan Jadwal Sholat;
4 Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
5. Fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata dengan baik;
7. Merespon dengan cepat Permohonan Jadwal Sholat sesuai surat yang di ajukan pemohon;melalui PTSP;
8. Menyiapkan surat tugas, berkomunikasi pada petugas yang di tunjuk oleh pimpinan

IX. Mekanisme Permohonan Jadwal sholat



X. Jangka Waktu Penyelesaian Permohonan Jadwal Sholat

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon Permohonan Jadwal Sholat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
b. Waktu penyelesaian proses Permohonan Jadwal Sholat dilaksanakan disesuaikan dengan waktu yang telah disepakati oleh Pimpinan atas surat permohonan pemohon dalam hal ini secara teknis pada Bidang Urais;
c. Proses lanjutan Bidang Urusan Agama Islam akan memperoses Permohonan Jadwal Sholat sesuai dengan permintaan pemohon;
c. Bidang Urusan Agama Islam bertanggung jawab atas pengeluaran jadwal sholat disesuaikan melalui aplikasi WIN HISAB Kemenag RI;

XI. Biaya/Tarif

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melalui PTSP menyediakan Layanan secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk Permohonan Jadwal Sholat Merupakan Pelayanan publik Sudah diatur dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor : 119/PMK.02/2020 dan Pergub Nomor :40 Tahun 2019.

XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Permohonan Jadwal Sholat.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan Permohonan Jadwal Sholat kepada pemohon Jadwal Sholat dibantu oleh Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk berkomunikasi pada bidang terkaid sesuai dengan topoksi, sehingga mendapat kelancaran dalam pelayanan.

XIII. Laporan Pelaksana Layanan Jadwal Sholat

Pelaksanaan hasil layanan permohonan Jadwal Sholat kerjasama yang baik seluruh tim terkait, dalam kegiatan ini penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui petunjuk pimpinan disesuaikan pada aplikasi WIN SISAB. dalam hal ini topoksi teknis Seksi Kemasjidan sesuai arahan dan petunjuk Kepala Bidang.

XIV. Permohonan Jadwal Sholat

Setiap Pemohon dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Pimpinan berdasarkan alasan berikut:

a. Penolakan atas permintaan jadwal sholat jika ditemukan ada kekeliruan atau ada kerusakan;
b. Tidak disediakannya pusat layanan;
c. Tidak ditanggapinya permintaan permohonan;
d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
e. Tidak dipenuhinya permohonan pemohon;
f. Jika ditemukan pemungutan biaya yang tidak wajar pada pelayanan.

XV. Penutup

SOP Pelayanan Permohonan Jadwal Sholat pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini sebagai pedoman bagi semua Islam khususnya Kabupaten/Kota di Provinsi Bengkulu.

Bengkulu, Mei 2021
Kepala,

H. Zahdi