STANDAR LAYANAN

SUBBAG ORTALA DAN KUB

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

LAYANAN PERMOHONAN TINDAK LANJUT KASUS DAN ATAU PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT KERUKUNAN KEHIDUPAN BERAGAMA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

I. Latar Belakang

Kerukunan beragama bisa dikatakan dengan suatu konsep adanya kehidupan berdampingan diatas perbedaan agama yang lebih menekankan kepada kedamaian, dan ketentraman dalam beragama. Banyak masyarakat yang memahami perbedaan merupakan rasa ketidaknyamaan terutama dalam hal keyakinan. Ini bisa disebabkan oleh kurangnyaanalisis dan penjelasan tentang konsep Kerukunan antara Umat berbeda agama. Kerukunan Antar Umat Beragama saat ini menjadi sebuah hal yang penting bagi kehidupan beragama di Indonesia.

Agama yang sebagian orang dianggap sebagai memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat, yakni sebagai faktor intergratif yang dapat mempersatu umat beragama. Disisi lain juga agama dapat berubah menjadi faktor disintergratif yang akan menimbulkan konflik sosial keagamaan, baik karena interpretasi terhadap agama maupun sengaja dilakukan atas nama agama. Konflik yang muncul tersebut disebabkan oleh gesekan keyakinan, bahkan sampai pada level perbedaan agama. Padahal, dalam undang-undang 1945 bahwa negara memberikan kebebasan bagi para pemeluk agama-agama di Indonesia, yang tercantum dalam Bab XI (agama) pasal 29 dalam ayat 2 yang menerangkan bahwa negara menjamin kemerdekaan tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing sesuai dengan kepercayaan yang dianutnya.

Negara menjamin seseorang untuk bebas memilih agama resmi yang telah ditetapkan oleh negara yaitu Hindu, Islam, Kristen Protestan, Katolik, Buddha, dan Kong Hu Chu. Kementerian Agama selaku pengawas harus lebih tanggap terhadap masalah kerukunan beragama dimana Pemerintah Daerah harus bisa mengawasi dan membina terkait masalah pelaksanaan dan pemeliharaan kerukunan beragama. Terkait dengan itu, maka Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menetapkan standar operasional prosedur layanan dalam tindak lanjut dan atau pengaduan masyarakat terkait kehidupan umat beragama.

II. Dasar Hukum

1. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 29 Ayat 2;
2. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Antar Umat Beragama, dan Pendirian Rumah Ibadat.
3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 84 Tahun 1996 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanggulangan Kerawanan Kerukunan Hidup Umat Beragama;

III. Visi, Misi , dan Motto

Visi : *Terwujudnya Kehidupan Kerukunan Umat Beragama yang harmonis*

Misi :
1. Meningkatkan layanan yang cepat, tepat, dan transparan
2. Meningkatkan kompetensi SDM Kerukukunan umat beragama
3. Penguatan koordinasi antar stakeholder dalam pemeliharaan kerukunan umat beragama

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

IV. Desk Layanan Kerukunan Umat Beragama

Untuk memenuhi dan melayani laporan pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan pemeliharaan kerukunan umat beragama antara lain menggunakan telepon/fax. Telp/Fax: 0736 21097; Email : kanwilbengkulu@kemenag.go.id dan website : www.bengkulu.kemenag.go.id

V. Prosedur Pengaduan Tindak Lanjut Kasus dan atau Pengaduan Masyarakat Terkait Kerukunan Kehidupan Umat Beragama

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu
		Desk Layanan	Bidang/Sub bag/Pembi	Kepala Kanwil	
1	Pengaduan tindak lanjut kasus pengaduan masyarakat terkait kerukunan Kehidupan umat beragama	mulai			1 hari
2	Verifikasi Pengaduan tindak lanjut kasus pengaduan masyarakat terkait kerukunan Kehidupan umat beragama				1 hari
3	Identifikasi dan telaah masalah kerukunan umat beragama baik skala lokal dan nasional				1 hari
4	Dialog atau Musyawarah dengan melibatkan Fkub Prov & Fkub Kab/Kota Tokoh Agama Atau Tokoh Masyarakat				1 hari
5	Rekomendasi ke Aparat Penegak Hukum				1 hari
				selesai	

VII. Waktu Pengaduan

Layanan pengaduan dalam hal kerukunan umat beragama pada 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 : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
   a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
   b. Istirahat : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VIII. Maklumat Pengaduan Kerukunan Umat Beragama

Kementerian Agama berupaya dengan sungguh-sungguh untuk dapat:

1. Memberikan informasi kerukunan umat beragama yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai kerukunan umat beragama yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi mengenai kerukunan umat beragama yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi mengenai kerukunan umat beragama dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi mengenai kerukunan umat beragama 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 mengenai kerukunan umat beragama dan keberatan atas informasi yang disampaikan baik langsung maupun tidak langsung (melalui media);
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

X. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi mengenai kerukunan umat beragama dilakukan setelah pemohon informasi memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Penanggung jawab bidang Kerukunan Umat Beragama akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. dan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;

c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi mengenai kerukunan umat beragama kepada pemohon informasi dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.

XI. Biaya/Tarif

Kementerian Agama menyediakan informasi mengenai kerukunan umat beragama secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna informasi mengenai kerukunan umat beragama dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri di sekitar gedung Kementerian Agama atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

XII. Kompetensi Pelaksanaan kerukunan umat beragama

Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan informasi mengenai kerukunan umat beragama kepada pemohon/pengguna informasi dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi mengenai kerukunan umat beragama memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang- undangan yang terkait dengan kerukunan umat beragama, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas.

XIII. Laporan Operasional kerukunan umat beragama

Pengelolaan hasil laporan dari masyarakat tersebut di kelola di Subbag Ortala dan KUB. membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas mengenai kerukunan umat beragama untuk disampaikan kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Pusat Kerukunan Umat Beragama (PKUB) selaku Pejabat Pengelola Kerukunan Umat Beragama Kementerian Agama.

XIV. Keberatan atas Pemberian informasi mengenai Kerukunan Umat Beragama

Setiap Pemohon Informasi mengenai kerukunan umat beragama dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola kerukunan umat beragama berdasarkan alasan berikut:

a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
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
g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang¬Undang ini.

XV. Penutup

SOP tindak lanjut kasus dan atau pengaduan masyarakat terkait Kerukunan kehidupan beragama Kantor wilayah kementerian agama Provinsi bengkulu ini wajib dijadikan pedoman bagi semua unit di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

Bengkulu, Mei 2021
Kepala Kantor Wilayah,

Zahdi

STANDAR LAYANAN

BIMAS HINDU

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**

LAYANAN
SATKER BIMAS HINDU (423397)
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

I. Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh layanan publik/ 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 mengatur bahwa salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi.

Peraturan Menteri Agama nomor 42 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, bahwa Ditjen Bimas Hindu bertugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi di Bidang Bimbingan Masyarakat Hindu. Sebagai pelaksana teknis di tingkat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan oleh Pembimas Hindu dalam memberikan pelayanan dan bimbingan di bidang masyarakat Hindu

Peraturan Menteri Agama nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama yang tujuannya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, dan terjagkau serta memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan.

Terkait hal tersebut diatas dengan itu, Bimas Hindu Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menetapkan standar operasional prosedur (SOP) layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 200 Tahun 2012 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama;
5. Keputusan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Nomor : 34 Tahun 2017 tentang pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Unit Kanwil Kemenag Bengkulu.
6. Peraturan Menteri Agama nomor 42 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama
7. Peraturan Menteri Agama nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama

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
3. Penguatan koordinasi antar PPID lintas sektoral

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

IV. Desk Layanan Informasi Publik

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

V. Pelayanan Publik Pada Satker Bimas Hindu

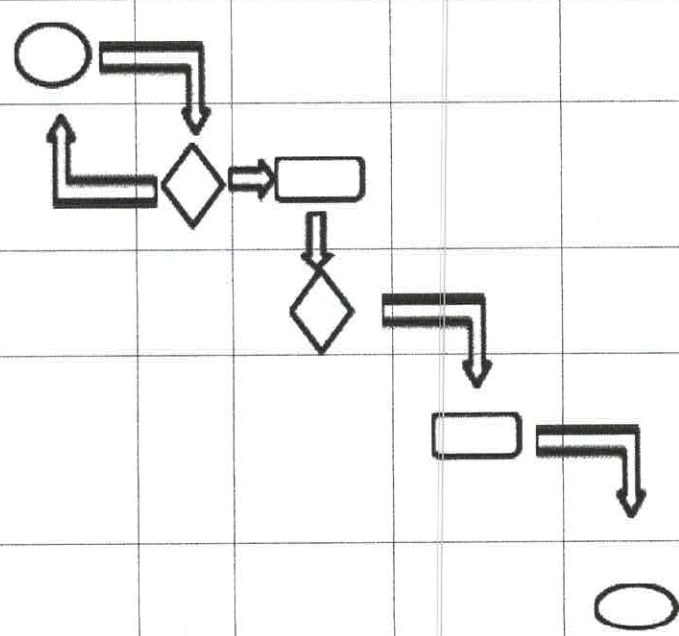
A. Fasilitasi Tenaga Rohaniwan Hindu dalam Penyumpahan

Bimas Hindu memfasilitasi petugas rohaniwan Hindu dalam acara penyumpahan yang dilaksanakan lembaga/instansi pemerintah sesuai dengan permohonan instansi yang bersangkutan, dengan menugaskan tenaga rohaniawan Hindu.

Bimas Hindu juga menyiapkan/ fasilitasi rohaniwan Hindu yang dibutuhkan oleh Rumah Sakit dalam pendampingan rohani bagi pasien beragama Hindu sesuai permintaan dan bekerjasama dengan Rumah Sakit/Layanan Kesehatan terkait dengan menugaskan tenaga fungsional Penyuluh Agama Hindu.

SOP LAYANAN FASILITASI PEMENUHAN ROHANIWAN HINDU DALAM PENYUMPAHAN

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan					Waktu
		Instansi/ Lembaga Pemohon	JFU	Pembimas	Rohaniwan Hindu	Kakanwil	
1	Pengajuan Surat Permohonan Rohaniwan						-
2	Menerima dan menelaah Surat Permohonan Rohaniwan						20 Menit
3	Penugasan kepada tenaga Rohaniwan Hindu						15 Menit
4	Petugas Rohaniwan memenuhi undangan/ melaksanakan tugas sebagai Rohaniwan Hindu.						Sesuai acara
5	Laporan kepada Pimpinan bahwa tugas telah dilaksanakan						15 Menit



B. Fasilitasi Tenaga Pendampingan Pasien Rumah Sakit

Bimas Hindu tenaga pendampingan terhadap pasien beragama Hindu yang dibutuhkan oleh Rumah Sakit dalam memberikan pendampingan rohani bagi pasien beragama Hindu sesuai permintaan dan bekerjasama dengan Rumah Sakit/Layanan Kesehatan, dengan menugaskan tenaga fungsional Penyuluh Agama Hindu.

SOP LAYANAN FASILITASI TENAGA PENDAMPINGAN PASIEN RUMAH SAKIT BAGI PASIEN BERAGAMA HINDU

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan					Waktu
		Rumah Sakit/ Layanan Kesehatan	JFU	Pembimas	Tenaga Pendampin g	Kakanwil	
1	Pengajuan Surat Permohonan						-
2	Menerima dan menelaah Surat Permohonan Rohaniwan						20 menit
3	Penugasan kepada tenaga Pendamping Hindu						15 menit
4	Petugas melaksanakan tugas sebagai pendamping Pasien beragama Hindu.						Sesuai Kondisi
5	Laporan kepada Pimpinan bahwa tugas telah dilaksanakan						15 menit

C. Fasilitasi Bimbingan Pranikah/ Keluarga Sukinah Hindu

Bimas Hindu tenaga bimbingan pranikah terhadap pemuda yang akan melangsungkan pernikahan (Grehasta) dan melayani bimbingan terhadap keluarga sukinah Hindu yang membutuhkan.

SOP LAYANAN FASILITASI BIMBINGAN PRANIKAH/ KELUARGA SUKINAH HINDU

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan					Waktu
		Pemohon	JFU	Pembimas	Tenaga Pembimbing/ Penyuluh Agama Hindu	Kakanwil	
1	Pengajuan permohonan secara langsung/ melalui Surat						-
2	Menerima dan menelaah Surat Permohonan						20 Menit
3	Penugasan/ menunjuk kepada tenaga Pembimbing Hindu						15 Menit
4	Petugas melaksanakan bimbingan terhadap pemohon (Pranikah/ Keluarga Sukinah) Hindu						Sesuai Kondisi
5	Laporan kepada Pimpinan bahwa tugas telah dilaksanakan						15 Menit

D. Legalisasi/ Legalisir Berkas / Rekomendasi

Pelayanan legalisir berkas yang di Bimas Hindu atas nama Kakanwil Kemenag Prov.Bengkulu berupa berkas-berkas pegawai pada Bimas Hindu.

Rekomendasi diberikan kepada lembaga terkait rekomendasi pendaftaran lembaga/ perpanjangan tanda daftar lembaga setelah seluruh berkas dari lembaga lengkap.

SOP LAYANAN LEGALISASI/LEGALISIR BERKAS DAN REKOMENDASI

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan			Waktu
		Instansi/ Lembaga Pemohon	JFU	Pembimas	
1	Berkas Permohonan Legalisir Berkas atau Rekomendasi				-
2	Menerima dan menelaah Surat/ berkas Permohonan/ menyiapkan format Rekomendasi				15 Menit
3	Berkas ditandatangani oleh pimpinan atas nama Kepala				5 Menit
4	Berkas diperiksa dan dicap basah				5 Menit
5	Berkas yang telah ditandatangani dan dicap disampaikan kepada pemohon				-

E. Fasitasi Pendaftaran Lembaga dan Pendaftaran Rumah Ibadah (Pura)

Bimas Hindu memberikan pelayanan pendaftaran lembaga yang meliputi pendaftaran Lembaga Keagamaan Hindu dan Pendaftaran Lembaga Pendidikan Keagamaan Hindu. Bimas Hindu juga melayani / fasilitasi pendaftaran tempat ibadah (pura), setelah seluruh berkas yang diperlukan telah dilengkapi oleh lembaga pemohon.

SOP LAYANAN FASILITASI PENDAFTARAN LEMBAGA AGAMA HINDU DAN PENDAFTARAN PURA

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan				Waktu
		Pemohon	JFU	Pembimas	Eselon I	
1	Permohonan dari Lembaga					-
2	Menerima dan menelaah/ verifikasi berkas permohonan, apabila berkas belum lengkap memberitahukan kepada lembaga/pemohon agar melengkapi berkas					20 Menit
3	Bila persyaratan lengkap dan memenuhi persyaratan Pembimas Hindu menetapkan persetujuan daftar lembaga dan melanjutkan berkas permohonan tanda daftar lembaga kepada Dirjen Bimas Hindu					2 Hari
4	Dirjen Bimas Hindu mengadakan Verifikasi pada berkas permohonan tanda daftar lembaga yang diusulkan dan menerbitkan tanda daftar Lembaga untuk disampaikan kepada Pembimas Hindu.					-
5	Menerima Tanda Daftar lembaga dari Dirjen Bimas Hindu					-
6	Menyampaikan Tanda Daftar Lembaga kepada pengurus Lembaga					2 Hari

F. Pelayanan Penyaluran Bantuan

Layanan Bantuan Pemerintah pada Bimas Hindu meliputi Bantuan Operasional Lembaga Keagamaan Hindu, Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Keagamaan Hindu, Bantuan Pembangunan/Rehab Rumah Ibadah (Pura), Bantuan Insentif Guru Agama Hindu Non PNS, Bantuan Pembangunan/Rehab Pasraman, Bantuan Sarana Pendidikan Keagamaan Hindu, Bantuan Sarana Keagamaan Hindu, dll.

Bantuan dalam bentuk uang disalurkan secara LS (langsung) melalui rekening lembaga/ penerima bantuan setelah penerima bantuan melengkapi persyaratan pencairan bantuan.

SOP LAYANAN PENYALURAN BANTUAN PEMERINTAH

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan					Waktu
		Pemohon	JFU	Pembimas	PPK/ Bendahara/ Pengelola Keuangan/P PSPM	Kakanwil	
1	Pengajuan Proposal Permohonan Bantuan dari pemohon/ Lembaga						-
2	Menerima dan menelaah/ verifikasi berkas permohonan bantuan						20 Menit
3	Melakukan Validasi/Verifikasi lapangan terkait proposal permohonan bantuan.						2 Hari
4	Bimas Hindu mengusulkan penerbitan SK bantuan kepada PPK dan disahkan oleh Kakanwil						1 Hari
5	Setelah SK Bantuan terbit diberitahukan kepada penerima bantuan untuk melengkapai berkas pencairan bantuan						2 Hari
6	Bila berkas pencairan bantuan telah lengkap dilakukan proses pencairan oleh Pengelola keuangan kanwil di KPPN						2 Hari
7	Pemberitahuan kepada Lembaga penerima bantuan bahwa bantuan telah dicairkan, dan dilaksanakan Monitoring pelaksanaan bantuan						1 Hari
8	Lembaga menyampaikan Laporan pertanggungjawaban penggunaan dana bantuan						-

G. Fasilitasi Bimbingan Mahasiswa Hindu (Pemenuhan Mata Kuliah Pendidikan Agama Hindu)

Bimas Hindu memfasilitasi tenaga pengajar mata kuliah Pendidikan Agama Hindu bagi mahasiswa bergama Hindu di Provinsi Bengkulu, sesuai permohonan universitas/ lembaga pendidikan tinggi yang bersangkutan.

Bentuk layanan yan diberikan adalah pembinaan kepada mahasiswa Hindu, mengadakan evaluasi dan memberikan penilaian kepada mahasiswa Hindu.

SOP LAYANAN FASILITASI BIMBINGAN MAHASISWA HINDU

NO	Aktifitas/Kegiatan	Pelaksanaan				Waktu
		Universitas Lembaga Pemohon/ Mahasiswa	JFU	Pembimas	Petugas/ Pembimbing	
1	Pengajuan Surat Permohonan Bimbingan dan penilaian					-
2	Menerima dan menelaah Surat Permohonan					15 Menit
3	Penugasan / penunjukan kepada tenaga Pembimbing Mahasiswa Hindu					15 Menit
4	Petugas melaksanakan Bimbingan terhadap Mahasiswa Hindu, Evaluasi dan penialaian					Sesuai Kondisi
5	Membuat hasil evaluasi dan penilaian					1 Jam
6	Menyampaikan hasil penilaian					-

VII. Waktu Pelayanan Satker Bimas Hindu

Layanan permohonan informasi pada Bimas Hindu Kanwil 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

VII. Maklumat Pelayanan Satker Bimas Hindu

Bimas Hindu Kanwil 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 baik langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

VIII. Jangka Waktu Penyelesaian

a. Proses penyelesaian untuk pelayana publik dilakukan setelah pemohon /publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, dengan kondisi tertenti dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
c. Pemberitahuan/Penyampaian/pendistribusian/penyerahan layanan publik kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, WA, ataupun jasa pos.

IX. Biaya/Tarif

Satker Bimas Hindu Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menyediakan pelayanan publik secara gratis (tidak dipungut biaya). Adapun untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna layanan/ informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

X. Kompetensi Pelaksana Layanan Publik

Bimas Hindu Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh JFU/ JFT /Pejabat Fungsional Arsiparis/Pranata Komputer. Untuk petugas pelayanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang- undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.