



Kantor Wilayah
Kementerian Agama
Provinsi Jambi

“

LAPORAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROV. JAMBI

OLEH :
BAGIAN TATA USAHA
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROV. JAMBI
2022

KATA PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik sebagai panduan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi menyadari tugas dan fungsinya sangat penting, karena terkait dengan pelayanan di bidang agama dan pendidikan yang merupakan hak dasar setiap anak bangsa, oleh karena itu maka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus ditingkatkan, melalui penerapan standar pelayanan. Dalam penerapan standar pelayanan dilakukan melalui internalisasi dan sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada seluruh ASN kanwil kementerian agama provinsi jambi akan pentingnya pelayanan publik serta mekanisme layanan melalui PTSP.

Sebagai instansi vertikal sudah tentu memiliki kewajiban menyampaikan seluruh aktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi kepada kementerian agama RI sebagai jajaran yang lebih tinggi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya selaku kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi memberikan apresiasi kepada semua pihak atas dedikasi sehingga laporan penerapan standar pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dapat diselesaikan dengan baik semoga kerja kita ini bermanfaat bagi masyarakat. Aamiin.....

Wallahulmuwafiq ilaa aqwamit tharieq

Wassalamualaikum wr.wb

Jambi, 10 JAN 2022
Kepala



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan, maka penyelenggara pelayanan Publik harus memenuhi standar pelayanan publik yang didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, dan waktu yang panjang dan merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi merupakan salah satu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang Agama sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dan terpusat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan berbagai jenis layanan yang terkait dengan kepentingan masyarakat.

Menurut Brown dalam Moenir bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
4. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Untuk lebih memudahkan masyarakat selaku pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan public, maka public juga harus memperoleh kemudahan dan informasi selakuk pengguna layanan. Oleh karena itu maka setiap penyelenggara harus merumuskan standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan salah satu aspek penting bagi penyelenggara pelayanan public, sehingga harus dirumuskan untuk menjadi panduan bagi pengguna layanan maupun penyelenggara layanan.

Di dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi telah menetapkan Standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun laporan ini dimaksudkan untuk melihat Standar Pelayanan dan sampai sejauh mana penerapannya dalam pelaksanaan Pelayanan publik yang kemudian dlakukan evaluasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayana publik.

B. DASAR

1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.

C. TUJUAN

Tujuan dari penyusunan Pelaporan ini adalah:

1. Memberikan gambaran secara umum Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik serta berbagai jenis Layanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;
2. Memberikan Informasi tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik dari berbagai Jenis Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;
3. Memberikan Gambaran tentang Penerapan Standar Pelayanan Publik dari berbagai Jenis Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;
4. Melakukan Evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan Publik dari berbagai Jenis Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi yang selanjutnya dilakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

D. PENERIMA MANFAAT

Penerima manfaat dengan penyusunan Laporan Penerepan Standar Pelayanan Publik ini adalah:

1. Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi sebagai Penyelenggara Pelayanan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Masyarakat sebagai pengguna layanan agar semakin mudah, Transparan, dan efektif untuk mendapatkan akses layanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI

A. PTSP KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI

Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi sejak tahun 2018 terpusat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diresmikan oleh Menteri Agama H. Lukman Hakim Saifuddin, pada tanggal 24 Oktober 2018 bersamaan dengan Pembukaan Perkemahan Pramuka Santri Nasional (PPSN) di Provinsi Jambi.

Keberadaan PTSP di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi merupakan keinginan yang kuat dari seluruh jajaran agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal.



Dalam pengelolaannya PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi mengintegrasikan semua jenis layanan pada satu sistem Manajemen dibawah pengendalian Sub Bagian Umum, dengan sistem ini pengguna layanan cukup mendatangi PTSP dan hanya berinteraksi dengan petugas layanan *Front Office* sehingga dapat menghindari potensi penyimpangan.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui PTSP bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat, menyederhanakan proses pelayanan dan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau. Sebagai salah satu fasilitas layanan publik milik Kanwil Kementerian Agama provinsi Jambi, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) selalu berupaya untuk meningkatkan perfoma pelayanan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi layanan pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). PTSP diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik, dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan public yaitu keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, simplifikasi, kenyamanan, disiplin, sopan & ramah.

Dalam proses pembentukan PTSP sebagai pusat layanan maka Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi mengirim tim ke PTSP Kanwil Kementerian Agama Jogjakarta, selanjutnya melakukan identifikasi jenis Layanan, Penyusunan Standar Layanan, Penyusunan Juknis serta penyediaan Sarana dan Prasarana PTSP.

B. JENIS LAYANAN

Pada awal dibentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, jumlah jenis Layanan sebanyak 49 layanan, namun dari semua jenis layanan tersebut kemudian dilakukan identifikasi terkait layanan internal dan layanan eksternal. Secara umum layanan internal meliputi layanan rutin dan Layanan yang digunakan oleh ASN Kementerian Agama Provinsi Jambi, seperti pengelolaan surat masuk, dan urusan kepegawaian, serta layanan lainnya.

Sedangkan Layanan Eksternal adalah layanan dengan pengguna layanan adalah unsur masyarakat langsung, seperti perizinan, konsultasi, rekomendasi

dan pengelolaan bantuan. Dari semua jenis layanan eksternal maka diidentifikasi sesuai dengan unit pengelola masing-masing, sehingga dapat diketahui unit yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian permintaan layanan oleh masyarakat, dan terkoneksi secara langsung dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Agar pemberian layanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka setiap unit membuat Standar Pelayanan Publik dan SOP sebagai bantuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, jenis layanan yang dimaksud dalam pelaporan ini adalah jenis layanan eksternal yang terkait langsung dengan hajat masyarakat dan memiliki dampak yang sangat luas.

Tabel.1
JUMLAH JENIS LAYANAN PUBLIK
PTSP KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
TAHUN 2022

No.	Unit Kerja	Jenis Layanan	Jml
1	Bidang Pendidikan Madrasah	1. Izin Penelitian di Madrasah; 2. Legalisir Dokumen Piagam; 3. Legalisir Dokumen Ijazah; 4. Surat Keterangan Penggantian Ijazah; 5. Rekomendasi Pindah Sekolah; 6. Usul PAK dan Pengangkatan Pertama Jabatan Fungsional Guru; 7. Pengajuan Dupak Guru Madrasah ke III/a s.d IV/a.	7
2	Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam	1. Layanan Izin Operasional Program Ulya Wajar Dikdas; 2. Layanan Izin Operasional Madrasah Diniyah Tingkat Ulya; 3. Layanan Izin Operasional Pendidikan Taklimul Qur'an Lil Aulad; 4. Legalisir Ijazah Pondok Pesantren Salafiyah (PPs); 5. Layanan Proposal Pengajuan Bantuan Pondok Pesantren/Madrasah Diniyah Takmiliah/Pendidikan Al Quran; 6. Layanan Pengajuan Izin Operasional Pendirian Pondok Pesantren;	6
3	Bidang	1. Layanan Perpindahan Jemaah Haji Khusus	8

	Penyelenggaraan Haji dan Umrah	antar PIHK; 2. Layanan Perpanjangan Izin Operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji; 3. Layanan Izin Operasional Kelompok Bimbingan Bimbingan Ibadah Haji; 4. Layanan Permohonan Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus; 5. Layanan Permohonan Rekomendasi Perpanjangan Pendirian Ibadah Haji Khusus; 6. Layanan Pengesahan Pembukaan Kantor Cabang PPIU; 7. Layanan PerpanjanganPembukaan Kantor Cabang PPIU; 8. Rekomendasi Izin Operasional Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).	
4	Bidang Urais	1. Layanan Legalisasi Buku Nikah/Surat Keterangan Status Pernikahan Pada Bimas Islam; 2. Layanan Fasilitas Konsultasi Pelestarian Perkawinan; 3. Layanan Konsultasi Syari'ah dan Paham Aliran Keagamaan; 4. Layanan Pengukuran Arah Kiblat Masjid/Mushalla; 5. Layanan Bantuan Masjid/Mushalla.	5
5	Bidang Penais dan Zawa	1. Layanan Konsultasi Wakaf; 2. Layanan Permohonan Penceramah Agama; 3. Layanan Permohonan Legalisasi Lembaga Amil Zakat; 4. Layanan Rekomendasi Kegiatan Keagamaan.	4
6	Subbag Perencanaan, data dan Informasi	1. Layanan Data dan Informasi.	1
7	Subbag Kepegawaian dan Hukum	1. Layanan Izin Belajar Bagi PNSKemenag; 2. Layanan Tugas Belajar Bagi PNSKemenag; 3. Layanan Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan; 4. Legalisir Dokumen Kepegawaian; 5. Rekomendasi Izin Belajar Agama Bagi WNA; 6. Rekomendasi RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing) dan IMTA Bagi WNA; 7. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS)	7

		Bagi WNA.	
8	Subbag Umum dan Humas	1. Layanan Tata Persuratan (Surat Masuk); 2. Layanan Tata Persuratan (Surat Keluar); 3. Permohonan Rohaniawan; 4. Pengajuan Izin Magang Pada Kanwil; 5. Permohonan Audensi dengan Ka. Kanwil; 6. Layanan Pengaduan Masyarakat; 7. Layanan Upload Informasi Penting.	7
9	Pembimas Katolik	1. Permohonan Sebagai Narasumber Pada Bimas Katolik; 2. Legalisasi Buku Nikah/Surat Keterangan Status Pernikahan Pada Bimas Katolik; 3. Legalisasi Ijazah Pada Bimas Katolik.	3
		Jumlah Total	49

C. MEKANISME PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA KANWIL KEMENAG PROVINSI JAMBI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur sipil Negara 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. 3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 4. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 Tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agama 6. KMA 118 Tahun 2010 tentang program percepatan melalui penyelenggaraan layanan unggulan di Kementerian Agama
2.	PERSYARATAN	Proses Administrasi layanan yang diberikan oleh PTSP dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan

		administrasi berdasarkan dasar hukum dari Unit kerja teknis terkait untuk masing-masing jenis layanan dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan petugas.
3.	DEFENISI	PTSP: Pelayanan terpadu satu pintu Kanwil Kemenag prov. Jambi adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen; Petugas Customer Service/ front Office: adalah personil yang bertugas 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 didalam petugas Customer Service/Front Office adalah petugas surat masuk, petugas FO layanan serta Petugas FO Pengambilan hasil, Pelayanan Aduan dan SKM; Petugas Back Office (BO): adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari Petugas consumer Service/Front Office dan melakukan eksekusi terhadap berkas yang sesuai dengan standar Operasional Prosedur; Petugas Informasi (Helpdesk) : adalah personil yang bertugas memberikan informasi terkait layanan PTSP, membantu dan mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya;
4.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	Sistem Kerja PTSP Kanwil Kemenag Prov. Jambi adalah sebagai berikut : a. PEMOHON DATANG KE UNIT PTSP - Selama sistem masih offline, pemohon harus

		datang sendiri ke PTSP sesuai dengan SOP Layanan PTSP. b. PENERIMA PEMOHON OLEH PETUGAS INFORMASI (HELPDESK) - Petugas menjelaskan Prosedur dan jenis Layanan PTSP sesuai dengan keperluan pemohon. - Petugas memberikan Formulir dan Checklist Kelengkapan Berkas Layanan sesuai dengan Keperluan Pemohon. c. PENERIMA DAN PEMERIKSAAN BERKAS OLEH CUSTOMER SERVICE/FRONT OFFICE - Petugas berdiri, mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk pemohon, lalu menanyakan keperluan. - Petugas meminta berkas dan melakukan input data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan awal berdasar checklist kelengkapan berkas. d. PENELITIAN DAN EKSEKUSI BERKAS OLEH BACK OFFICE - Petugas menerima berkas dari CS/FO dan melakukan penelitian terhadap : 1. Kelengkapan & kebenaran isian formulir permohonan 2. Kebenaran dan kesesuaian dokumen secara teknis berdasarkan aturan yang ada - Berkas lengkap dan sesuai: a. Apabila dari hasil penelitian berkas permohonan dinyatakan telah sesuai maka petugas Back Office menginformasikan ke Petugas Costomer Service
--	--	--

		b. Petugas Customer Service akan mencetak Tanda terima permohonan & memberikan paraf dan mengisi tanggal penyerahan berkas, selanjutnya diserahkan ke pemohon.				
5.	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	NO	URAIAN PROSES		WAKTU	
		1	Pemohon datang ke PTSP		1 (satu) hari untuk <i>one day service</i>	
		2	Penerimaan pemohon oleh			
		3	petugas informasi			
		4	Penerimaan dan pemeriksaan			
		5	berkas oleh <i>customer service</i> Penelitian dan eksekusi berkas oleh <i>Back Office</i> Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM			
		6	Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis			
		Total			1 hari	
6	BIAYA DAN TARIF	Rp.0,00- Tidak ada biaya / tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi				
7	PRODUK PELAYANAN	Pemberian Izin / Rekomendasi / jadwal.				
8	SARANA / PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	1	Mesin cetak nomor antrian			
		2	Perangkat Ruang tunggu (kursi, Meja, TV dll)			
		3	Komputer / laptop FO dan BO 6 Unit			
		4	Printer FO dan BO 6 Unit			
		5	Scanner 3 Unit			
9	KOMPETENSI PELAKSANA	NO	FUNGSI PELAKSANA	KOMPETENSI DIBUTUHKAN		
		1	Koordinator	a. Status: PNS, III/a, Penata		

			PTSP	Muda b. Pendidikan: Sarjana c. Pengetahuan Kerja: Peraturan perundang-undangan, SOP terkait layanan PTSP
		2	Customer Service/ Front Offise	a. Status: PNS,III/a, Penata Muda b. Pendidikan: D.III c. Pengetahuan Kerja: 1) Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) 2) Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan perusaratan d. Keterampilan interpersonal: - Ramah; - Santun; - Sopan.
		3	Back office	a. Status: PNS,III/a, Penata Muda b. Pendidikan: Sarjana
10	PENGAWASAN INTERNAL	a. Pengawasan internal terhadap proses administrasi PTSP dilakukan oleh Koordinator PTSP dan Kasubbag Umum melalui Checklist Pengawasan internal. b. Secara periodic setiap 6 (enam) bulan, dilakukan		

		pemeriksaan internal oleh SPIP untuk mengecek kesesuaian proses dan produk administrasi PTSP.	
11	PENANGANAN ADUAN	1	PTSP menyediakan sarana komunikasi bagi pemohon yang akan melakukan pengaduan serta saran dan masukan secara langsung atau perangkat sistem informasi (kotak aduan dsb),
		2	maupun melalui telepon / e-mail. Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung
		3	harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan Permintaan informasi ataupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon
		4	oleh petugas penerima aduan dan di catat ke dalam <i>log book</i> pengaduan pada aplikasi. Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan
		5	yang memerlukan invetigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindak lanjuti Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat dalam <i>log book</i> pengaduan

12	JUMLAH LAYANAN	NO	FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH ORANG
		1	Koordinator	1 orang
		2	Back Office	3 orang
		3	Petugas Informasi dan keamanan	1 orang
		4	Petugas ekspedisi/caraka	1 orang/ hari
		5	Pranata Komputer/Petugas IT (selama masih belum ada JFT)	1 orang
		6	Arsiparis	1 orang
		Total		10 (sepuluh) orang
13	JAMINAN PELAYANAN	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi menjamin seluruh proses layanan PTSP dijalankan sesuai standar		
14	JAMINAN KEAMANAN	Keamanan proses layanan PTSP dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepada pemohon di PTSP. Pemohon dapat bertemu langsung dengan petugas customer service Seluruh dokumen diterbitkan melalui system aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data		
15	EVALUASI KINERJA PELAKSANAAN	Kinerja yang terkait dengan proses layanan PTSP, dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh penanggungjawab PTSP menggunakan format evaluasi kinerja pelaksana, yang akan dibahas dalam rapat kebijakan untuk tindak lanjut.		

BAB III

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam penerapan Standar pelayanan public maka langkah-langkah yang dilakukan oleh PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi adalah menyusun standar pelayanan sesuai dengan jenis layanan dalam rangka memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip yakni, sederhana; mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dan jelas), *partisipatif*, Penyusunan Standar Pelayanan melibatkan masyarakat dan unsur terkait, *akuntabel*, dapat dipertanggungjawabkan, berkelanjutan; Pelayanan harus dilaksanakan secara terus menerus, transparan; pelayanan mudah diakses oleh masyarakat dan berkeadilan; artinya standar pelayanan harus menjangkau semua kalangan.

Penyusunan Standar Pelayanan yang dimaksud dalam laporan ini adalah standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat dokumen atau barang lainnya yang harus dipenuhi oleh penerima layanan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang telah dibakukan bagi penerima layanan
3. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan
4. Biaya/tarif, adalah biaya yang diperlukan (jika ada)

5. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah penyediaan media pengaduan.

B. SOP Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggara membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan bagi penyelenggara dan pengguna layanan, karena memuat tata cara pelayanan dan proses yang harus dilalui oleh pengguna layanan.

Dalam SOP dapat diketahui dasar hukum jenis layanan dan berapa waktu yang diperlukan sejak proses awal sampai dengan out layanan serta pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian layanan. Penyusunan SOP harus juga mempertimbangkan pandangan masyarakat untuk berbagai jenis layanan termasuk didalamnya persyaratan, waktu pelayanan.

C. Implementasi Standar Pelayanan

Setelah standar pelayanan Publik pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi tersusun, maka seluruh proses pelaksanaan mengacu kepada Standar Pelayanan, namun standar pelayanan ini terlebih dahulu dilakukan internalisasi dan sosialisai.

Internalisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh ASN dilingkungan Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, karena menyangkut pemahaman tentang proses dan tindak lanjut yang dilakukan untuk melahirkan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Internalisasi yang dilakukan dilingkungan Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi dalam bentuk pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan maupun dokumen dalam bentuk Nota dinas, selanjutnya membagi tugas piket Front Office di PTSP yang berasal dari masing-masing ruangan. Front office diberikan pengetahuan tentang pengelolaan aplikasi PTSP serta alur layanan sejak dari proses permintaan sampai dengan produk layanan, pengenalan sarana dan prasarana layanan serta pengendalian informasi Layanan.

Photo.1
PTSP Kanwil Kemenag Prov. Jambi



Photo.2
Operasionalisasi PTSP

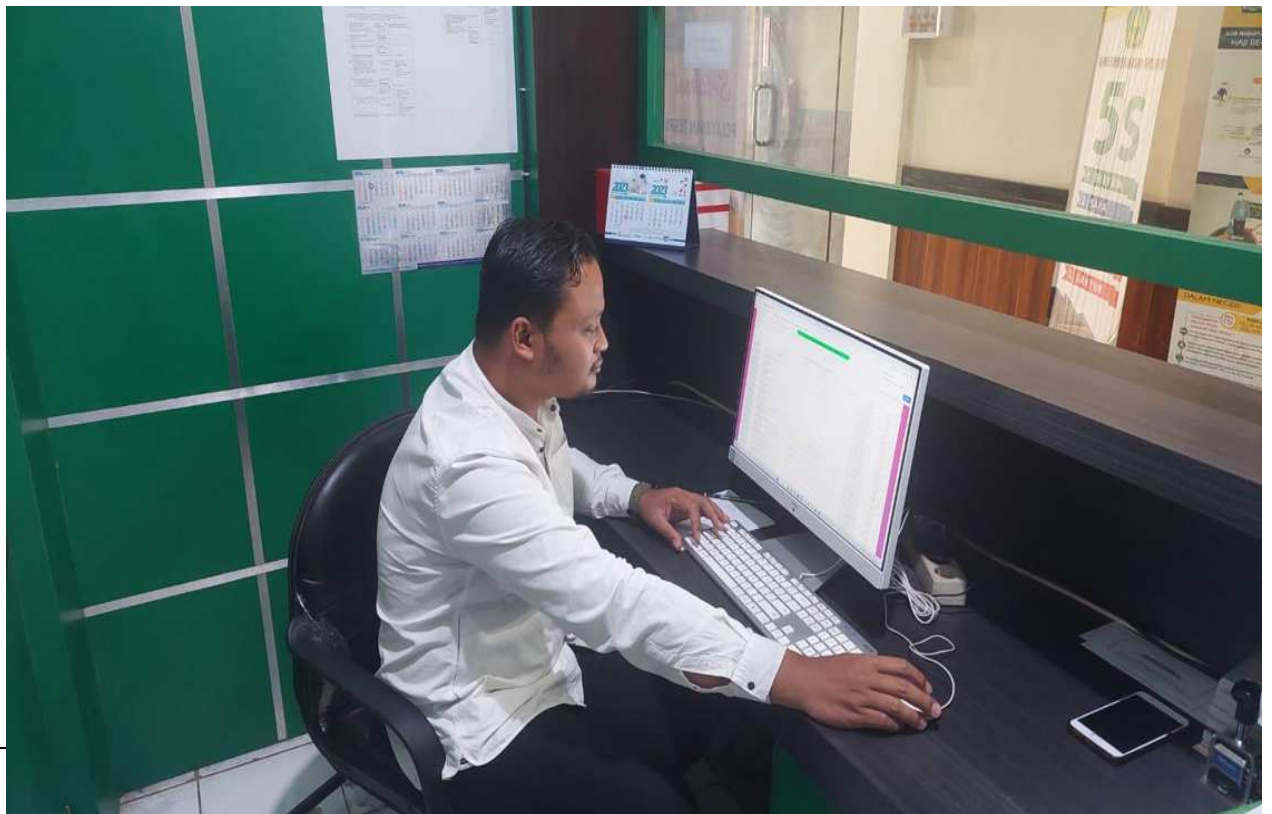


Photo.3
Sarana Prasaranan PTSP



Photo.4
Sistem Aplikasi Standar Pelayanan

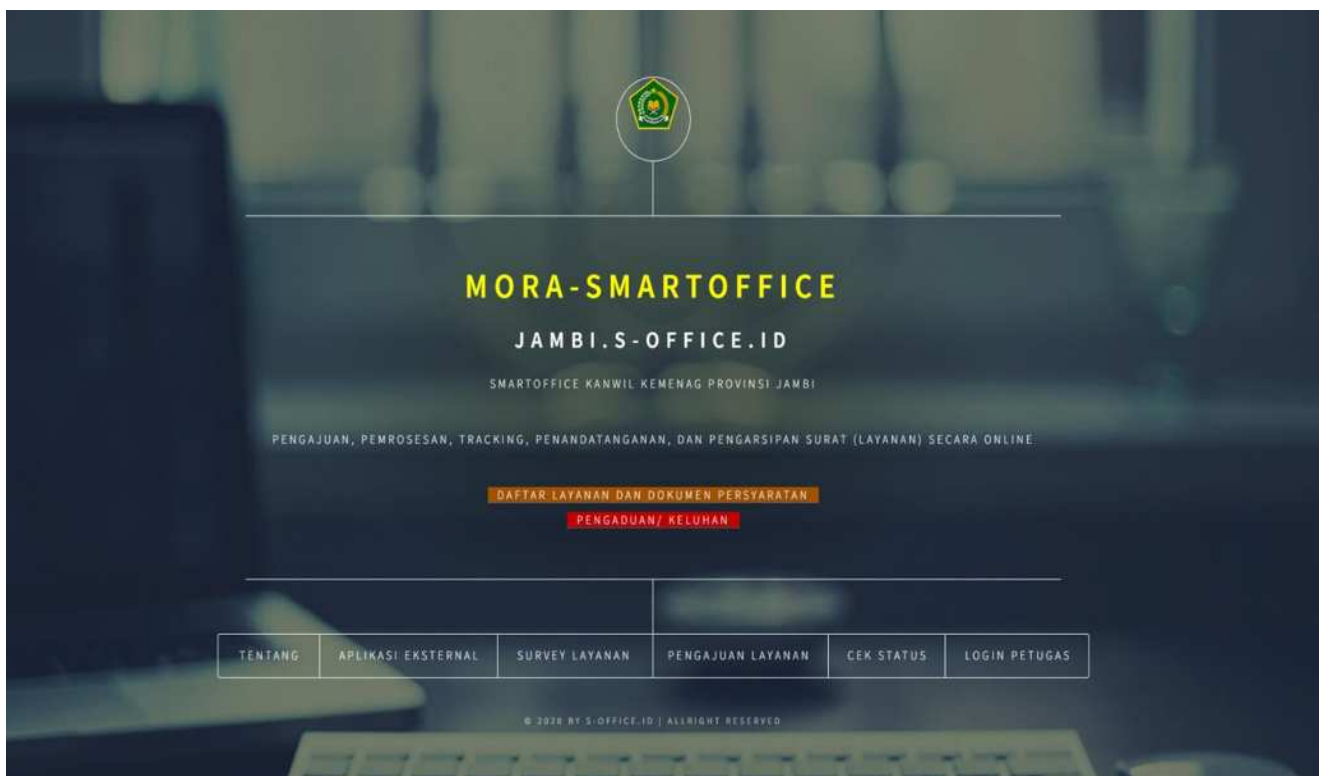
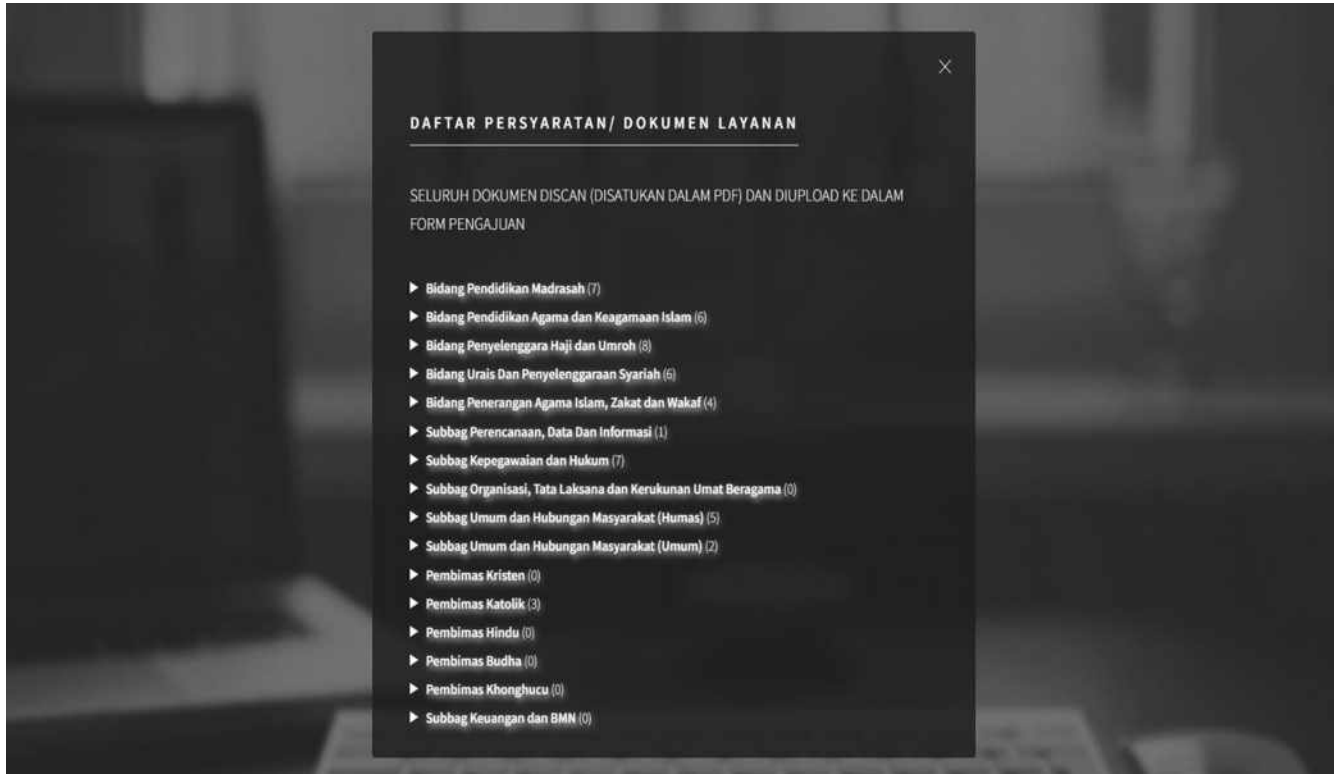


Photo.5
Sistem Aplikasi Standar Pelayanan



Selain internalisasi Standar Pelayanan, juga dilakukan sosialisasi untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan kanwil kementerian Agama selaku penyelenggara Layanan. Namun demikian dalam penerapan Standar Pelayanan Publik tersebut ditemukan beberapa factor yang menjadi penghambat dan penunjang yakni:

1. Faktor Penghambat

Dalam penerapan Standar pelayanan ada beberapa factor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya diantaranya a) Sumber Daya Manusia yang masih sangat terbatas dalam pengelolaan Teknologi Informasi, sehingga dapat mengganggu kelancaran pengelolaan PTSP, b) Sarana Prasarana yang belum maksimal khususnya penyediaan ruang tunggu bagi pengguna layanan publik, c) Standar Operasional Prosedur yang masih belum disesuaikan dengan produk hukum yang ada

2. Faktor Penunjang

Dalam penerapan Standar pelayanan publik di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi ada beberapa hal yang menjadi factor penunjang sehingga penyelenggaraan Pelayanan Publi dapat berjalan dengan lancar yaitu : a) Dukungan Pimpinan yang sangat tinggi sebagai bentuk perubahan mendasar terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik, b) Komitmen seluruh ASN Kanwil kementerian Agama untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, c) Adanya motivasi untuk selalu memperbaiki kinerja organisasi.

Faktor–faktor penghambat dan penunjang ini saling mempengaruhi kualitas pelayanan public sehingga upaya perbaikan harus terus dilakukan, diantara melalui penataan system pelayanan sehingga lebih mudah, cepat dan efektif.

D. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi merupakan proses untuk mengetahui sampai sejauh mana Standar pelayanan di laksanakan dan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan public pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, Bagian Tata Usaha Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi telah membentuk Tim Survei internal untuk melakukan survei pada tahun 2022, survey dilakukan dengan metode *e-survey* untuk menghindari intervensi pandangan terhadap pelayanan publik.

Survei dilakukan terhadap 145 Responden melalui Android terhadap 9 jenis layanan publik yang memang bersentuhan langsung kepada masyarakat, Berdasarkan survey yang telah dilakukan maka diketahui sbb:

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
TAHUN 2022**

Nilai IKM	Nama Layanan PTSP
83,345 B	Responden
	Jumlah : 245
	Jenis Kelamin : L = 162 Orang P = 83 Orang
	Pendidikan : SD/MI = 12 Orang
	SMP/MTs = 23 Orang
	SMA/MA = 60 Orang
	S1 = 120 Orang
	S2 = 23 Orang
	S3 = 7 Orang

Dari hasil survey ini menunjukkan ini bahwa indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik pada kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi berada pada Angka 83 atau baik, angka di dapat dari persepsi masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan public meliputi persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan. Secara rinci nilai rata-rata unsur pelayanan public dapat dilihat dalam table berikut ini

Tabel.2
Hasil Penilaian setiap Unsur

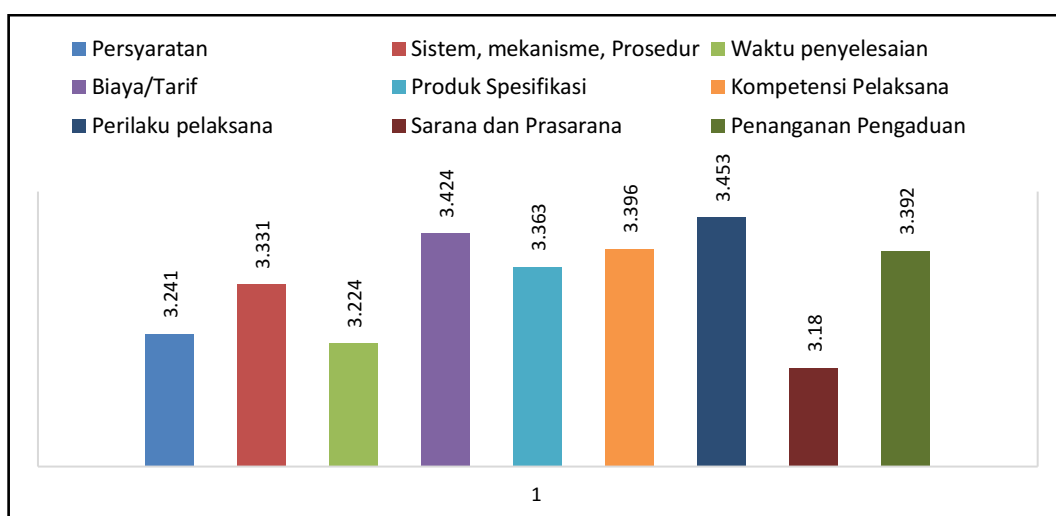
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Persyaratan	3,241	B	Baik
2.	Sistem, mekanisme, Prosedur	3,331	B	Baik
3.	Waktu penyelesaian	3,224	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,424	B	Baik
5.	Produk Spesifikasi	3,363	B	Baik

6.	Kompetensi Pelaksana	3,396	B	Baik
7.	Perilaku pelaksana	3,453	B	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,180	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,392	B	Baik

Catatan

1. Nilai Persepsi 1 - 1,09 Tidak Baik
2. Nilai Persepsi 2 - 2,09 Kurang
3. Nilai Persepsi 3 – 3,09 Baik
4. Nilai Persepsi 4 Sangat baik

Grafik Nilai Rata Rata



Berdasarkan Diagram persepsi masyarakat dari semua unsur tersebut maka unsur nomor 4 yakni biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,424, hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik relatif tidak ada pungutan, hal ini menunjukkan pengendalian Graftasi dalam pelayanan publik sudah berjalan secara maksimal dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Sedangkan nilai terendah adalah nomor urut 8 yaitu sarana dan Prasarana dengan skor 3,180 diikuti dengan unsur 3 yakni ketepatan waktu

penyelesaian dengan skor 3,224. Kedua aspek yang memiliki nilai terendah ini memiliki hubungan yang saling mempengaruhi satu dengan yang lain.

Hasil ini menunjukkan perlu ada perbaikan pada 2 (dua) unsur tersebut yakni unsur sarana dan prasarana serta kecepatan waktu dalam memberikan layanan, kedua unsur tersebut merupakan aspek yang sangat krusial dalam rangka meningkatkan nilai Indeks Kepuasan masyarakat, oleh karena itu telah disusun rencana tindak lanjut:

Tabel.3
Rencana Tindak Lanjut

NO	UNSUR	PROGRAM	WAKTU	PENJAB
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyediaan sarana dan prasarana. 2. Pelatihan petugas	Juli 2023	Bagian Tata Usaha
2.	Persyaratan	1. Membuat contoh dokumen. 2. Membuat papan pengumuman	Juli 2023	Semua Unit yang memiliki Pelayanan di PTSP
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pembuatan flowchart	Juli 2023	Bagian Tata Usaha

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Proses pelayanan Publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi melalui terpusat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan sudah menetapkan standar pelayanan, yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi:
 - a. Persyaratan, adalah syarat dokumen atau barang lainnya yang harus dipenuhi oleh penerima layanan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang telah dibakukan bagi penerima layanan;
 - c. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
 - d. Biaya/tarif, adalah biaya yang diperlukan (jika ada);
 - e. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah penyediaan media pengaduan.
2. Monitoring dan evaluasi pada standar pelayanan dilaksanakan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2022 dengan nilai rata-rata 83,345 (Baik/B).

B. Kata Penutup

Demikianlah laporan Penerapan Standar Pelayanan pada kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Mengetahui

Kepala



H. ZOZTAFIA, S.Ag., M.Pd.I.

Jambi, 10 JAN 2022

Kabag Tata Usaha



Drs. H. ABDULLAH SAMAN, M.Pd.I.