



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

**KONSEP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANWIL KEMENAG PROV LAMPUNG**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan public, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan, sebagai upaya mencapai good governance/kepemerintahan yang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Prov Lampung adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol sistem pengendalian manajemen. Dengan tujuan untuk mendekatkan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dalam suatu pelayanan terpadu satu pintu.

Dengan konsep ini, pengguna layanan cukup datang ke PTSP dan bertemu dengan petugas front office kemudian menunggu proses selanjutnya. Hal ini meminimalisir interaksi antara pengguna layanan dengan petugas dalam rangka terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Pada Kanwil Kemenag Prov Lampung, Konsep dasar PTSP diwujudkan dalam dokumen sebagai berikut :

Tujuan PTSP Kanwil Kemenag Prov Lampung :

1. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Menyederhanakan Proses Pelayanan
3. Mewujudkan Proses Pelayanan yang :
 - Cepat
 - Mudah
 - Transparan
 - Pasti
 - Akuntabel
4. Memberikan Akses yang lebih baik kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

Sasaran PTSP :

Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah,transparan,pasti dan akuntabel dalam upaya meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat PTSP Bagi Masyarakat :

1. Mendapatkan kemudahan layanan
2. Memperoleh pelayanan yang lebih baik
3. Mendapatkan kepastian & jaminan hukum



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

Manfaat PTSP Bagi Kanwil :

1. Mempercepat waktu layanan
2. Mengurangi beban administrative
3. Menghindari duplikasi pendataan
4. Terbangunnya citra yang baik
5. Mencegah terjadinya KKN

Manfaat PTSP Bagi Kemenag :

1. Mendekatkan pelayanan Kementrian Agama R.I kepada masyarakat
2. Kemudahan dalam mengkoordinasikan pelayanan kepada masyarakat
3. Meningkatkan standar kerja dan kinerja

Prinsip Penyelenggaraan PTSP :

1. Keterpaduan
2. Akuntabilitas
3. Aksesibilitas
4. Simplifikasif
5. Kenyamanan
6. Disiplin,Sopan & Ramah

Bandar Lampung, januari 2018

Kepala

Suhaili



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

**ARAH KEBIJAKAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANWIL KEMENAG PROVINSI LAMPUNG**

VISI

Terwujudnya Pelayanan Prima Bagi Masyarakat

MISI

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
2. Meningkatkan sarana dan prasarana PTSP Kanwil Kemenag Prov Lampung;
3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Teknologi informasi dan tepat guna dan manfaat;
4. Meningkatkan profesionalitas tata kelola lembaga, pelayanan administrasi dan informasi yang cepat, tepat, akurat dan berkepastian hukum;
5. Mengembangkan jenis layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

MAKSUD

1. Memberikan Akses yang lebih mudah dan luas kepada masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan publik;
2. Terwujudnya pelayanan prima dan transparansi;
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kanwil Kemenag Prov Lampung.

TUJUAN

1. Memberikan penguatan kelembagaan baik dari sisi SDM, sarana-prasarana maupun system;
2. Mewujudkan Pelayanan publik yang Efektif, Efisien, dan Akuntabel;
3. Meningkatkan Citra Positif Kanwil Kementerian Agama Prov Lampung;
4. Menyederhanakan prosedur layanan pada Kanwil Kementerian Agama Prov Lampung.

Motto : PRIMA (*Pasti, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Akuntabel*)

Bandar Lampung, januari 2018
kepala

Suhaili



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANWIL KEMENAG PROV LAMPUNG**

PENGERTIAN

Sebagai salah satu fasilitas layanan publik milik Kanwil Kemenag Prov Lampung, pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selalu berupaya untuk meningkatkan performa 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 publik yaitu keterpaduan, ekonomis, akuntabilitas, aksesibilitas, simplifikasi, kenyamanan, disiplin, sopan & ramah.

Untuk dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan PTSP bisa terlaksana dengan baik, penyelenggaraan layanan harus menyusun Standar Pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak 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.

Komponen standar pelayanan menurut Pasal 21 UU Nomor 5 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana;

Untuk layanan yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Prov Lampung, Standar pelayanan diwujudkan dalam standar Pelayanan Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Prov Lampung sebagai berikut :



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

STANDAR PELAYANAN TEKNIS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANWIL KEMENAG PROVINSI LAMPUNG

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang No 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil Negarab. Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publikc. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publikd. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanane. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 65 tahun 2016 tentang pelayanan terpadu pada Kementerian Agamaf. KMA 118 tahun 2010 tentang program percepatan melalui penyelenggaraan layanan unggulan di Kementerian Agamag. Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung, Nomor: KW.08.1E/HK.008/296/2017 tentang pengurus PTSP Kanwil Kemenag Prov. Lampung
2	PERSYARATAN	Proses administrasi layanan yang diberikan oleh PTSP dapat dijalankan apabila seluruh persyaratan administrasi berdasarkan dasar hukum unit kerja teknis terkait untuk masing-masing jenis layanan dinyatakan lengkap dan sesuai berdasarkan pengecekan petugas.
3	DEFINISI	<p>PTSP : pelayanan terpadu satu pintu Kanwil Kemenag Provinsi Lampung adalah pemberian pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen;</p> <p>Pengarah PTSP : adalah pejabat Eselon II dan III pada Kanwil Kemenag Provinsi Lampung yang bertanggung jawab terhadap arah kebijakan yang ada pada PTSP;</p> <p>Penanggungjawab PTSP : adalah tim yang terdiri dari pejabat eselon IV pada bagian tata usaha Kanwil Kemenag Provinsi Lampung yang bertanggungjawab terhadap kebijakan teknis yang ada pada PTSP dengan komposisi kasubbag Umum sebagai koordinator tim;</p> <p>koordinator PTSP : adalah personil yang mengkoordinasikan</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

	<p>pelaksanaan teknis layanan di PTSP dan bertanggungjawab kepada koordinator Tim penanggungjawab PTSP;</p> <p>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 pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM;</p> <p>Petugas Back Office (BO) : adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari petugas customer service/Front Office dan melakukan eksekusi terhadap berkas sesuai dengan standar operasional prosedur;</p> <p>Petugas informasi (Helpdesk) : adalah personil yang bertugas memberikan informasi terkait layanan PTSP, membantu dan mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuan;</p> <p>Petugas Ekspedisi/cakara : adalah personil yang bertugas melaksanakan pengiriman surat/dokumen ke alamat yang dituju, baik secara langsung maupun melalui pos Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar surat/dokumen sampai ketujuan dengan cepat dan tepat;</p> <p>Pranata komputer : adalah personil yang bertugas melakukan maintenance sistem baik Software maupun Hardware;</p> <p>Arsiparis : adalah Pegawai Negri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kearsipan;</p> <p>Pemohon : adalah masyarakat/pengguna yang membutuhkan layanan PTSP;</p> <p>Meja Informasi : adalah meja tempat mengambil nomor antrian dan meminta informasi awal sebelum masuk ke loket CS;</p> <p>Loket Surat Masuk : adalah loket yang diperuntukkan khusus untuk entry surat masuk non-Layanan PTSP;</p> <p>Loket Layanan : adalah loket yang diperuntukkan khusus untuk layanan PTSP;</p> <p>Loket Pengambilan Hasil, pelayanan aduan SKM : adalah loket yang diperuntukkan khusus untuk pengambilan hasil, pelayanan aduan atas layanan PTSP dan suvey kepuasan Masyarakat;</p>
--	--



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

4	SISTEM,MEKANISME DAN PROSEDUR	<p>Sistem kerjs PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:</p> <p>a. PEMOHON DATANG KE UNIT PTSP</p> <ul style="list-style-type: none">- Selama sistem masih offline, pemohon harus datang sendiri ke PTSP sesuai dengan SOP layanan PTSP. <p>b. PENERIMAAN PEMOHONAN OLEH PETUGAS INFORMASI (HELPDESK)</p> <ul style="list-style-type: none">- Petugas menanyakan keperluan pemohon.- Petugas menjelaskan prosedur dan jenis layanan PTSP sesuai dengan keperluan pemohon.- Petugas memberikan formulir dan checklist kelengkapan berkas layanan sesuai dengan keperluan pemohon.- Petugas menyerahkan nomor urut antrian jika pemohon sudah membawa berkas, dan mengarahkan sesuai dengan loket tujuan.- Petugas membantu pemohon yang mengalami kesulitan terkait layanan PTSP. <p>c. PENERIMA DAN PEMERIKSAAN BERKAS OLEH CUSTOMER SERVICE/FRONT OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 berdasarkan checklist kelengkapan berkas.- Petugas memberikan jawaban,jika :<ul style="list-style-type: none">a. Berkas ada dan lengkap (tanpa melihat konten) : diserahkan ke BO untuk dapat diproses.b. Berkas tidak lengkap (tanpa melihat konten) : diberikan jawaban tertulis/print out atas checklist yang dilakukan beserta penjelasannya dan berkas dikembalikan.
---	-------------------------------	--



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<ul style="list-style-type: none">- Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih. <p>d. PENELITI DAN EKSEKUSI BERKAS OLEH BACK OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none">- Petugas menerima berkas dari CS/FO dan melakukan penelitian terhadap :<ul style="list-style-type: none">a. Kelengkapan & kebenaran isian formulir permohonanb. Kebenaran & kesesuaian dokumen secara teknis berdasarkan aturan yang adac. Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon- Berkas lengkap dan sesuai:<ul style="list-style-type: none">a. Apabila dari hasil penelitian Berkas permohonan dinyatakan telah sesuai maka petugas Back office menginformasikan petugas customer serviceb. Petugas Custome service akan mencetak Tanda terima permohonan & memberikan paraf dan mengisi tanggal penyerahan berkas, selanjutnya diserahkan ke pemohonc. Pemohon akan mendapatkan tanda terima permohonan sedangkan Tanda Terima Permohonan kedua disimpan oleh Customer Service sebagai arsip dan lembar ketiga disertakan dengan berkas.d. BOe. mengagenda lalu berkoordinasi dengan coordinator PTSP untuk tindak lanjut.f. BO Mencetak Dokumen Hasil.g. BO memintakan nomor ke petugas CS/FOh. BO Menggandakan Dokumen sesuai keperluan dan memberikan legalisasi/cap.i. BO menyampaikan kepada CS/FO.- Berkas Tidak Sesuai :<ul style="list-style-type: none">a. Apabila pada saat penelitian ternyata Berkas Permohonan tidak sesuai, maka petugas Back Office akan membuat Catatan Ketidaksesuaian Berkas.
--	--	--



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<p>b. Catatan Ketidaksesuaian Berkas selanjutnya diserahkan ke Petugas Customer Service/FO.</p> <p>c. Petugas Customer Service selanjutnya menyerahkan Catatan Ketidaksesuaian Berkas ke Pemohon.</p> <p>e. PENYAMPAIAN HASIL OLEH PETUGAS CUSTOMER SERVICE/FO PENGAMBILAN HASIL, PELAYANAN ADUAN DAN SKM</p> <ul style="list-style-type: none">- Petugas CS/FO menyerahkan Dokumen hasil melalui loket pengambilan, dengan ketentuan Pemohon menyerahkan Tanda Terima Permohonan, menanda tangani Buku Pengambilan Berkas dan mengisi SKM. <p>f. PENGARSIPAN DOKUMEN HASIL OLEH ARSIPARIS</p> <ul style="list-style-type: none">- Arsiparis PTSP melakukan kegiatan pengarsipan atas berkas/dokumen hasil sesuai dengan kreteria. <p>g. PENDISTRIBUSIAN DOKUMEN OLEH CARAKA</p> <ul style="list-style-type: none">- Caraka melakukan kegiatan pendistribusian berkas/dokumen hasil sesuai dengan tujuan. <p>h. ALUR TATA PERSURATAN NON LAYANAN PTSP</p> <ul style="list-style-type: none">- CS/FO menerima berkas surat masuk baik dari pos maupun dari kurir diluar layanan PTSP.- CS/FO Memberikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan.- CS/FO memberikan nomor urut surat dan stempel tanggal penerimaan dibelakang berkas.- CS/FO menyerahkan surat kepada arsiparis /BO untuk diarahkan sesuai isi permasalahan surat.- CS/FO melakukan input data (registrasi) kedalam aplikasi tata persuratan.- CS/FO melakukan memindaian surat masuk untuk kemudian dimasukkan kedalam aplikasi tata persuratan.- CS/FO melakukan cetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposisi Kakanwil / Kabag TU dan cetak lembar pengantar untuk surat yang langsung diproses dibidang/bimas/subbagian.
--	--	--



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<ul style="list-style-type: none"> - CS/FO Menyerahkan surat masuk kepada caraka untuk didistribusikan sesuai arah surat - CS/FO menerima berkas surat keluar dari Bidang/Bimas/Kassubag - CS/FO menyerahkan surat keluar kepada arsiparis /BO untuk diteliti kebenaran format naskah dinas sesuai dengan aturan yang berlaku Kementrian Agama - CS/FO membubuhkan nomor dan tanggal surat keluar - CS/FO melakukan inpu data (registrasi) ke dalam aplikasi tata persuratan. - CS/FO Melakukan pemindaian surat keluar untuk kemudian dimasukan ke dalam aplikasi tata persuratan - CS/FO menyerahkan surat keluar non layanan PTSP yang sudah diberi nomor kepada pemohon. 																																						
5	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 70%;">URUTAN PROSES</th> <th style="width: 20%;">WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pemohon datang ke PTSP</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">1 hari untuk one day service</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Penerimaan pemohon oleh petugas informasi</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh customer service</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Penelitian dan eksekusi berkas oleh back office</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">1 Hari</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 70%;">URUTAN PROSES</th> <th style="width: 20%;">WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pemohon datang ke PTSP</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Untuk diluar one day service sesuai SOP</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Penerimaan pemohon oleh petugas informasi</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh customer service</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Penelitian dan eksekusi berkas oleh back office</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	NO	URUTAN PROSES	WAKTU	1	Pemohon datang ke PTSP	1 hari untuk one day service	2	Penerimaan pemohon oleh petugas informasi	3	Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh customer service	4	Penelitian dan eksekusi berkas oleh back office	5	Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM	6	Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis	Total		1 Hari	NO	URUTAN PROSES	WAKTU	1	Pemohon datang ke PTSP	Untuk diluar one day service sesuai SOP	2	Penerimaan pemohon oleh petugas informasi	3	Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh customer service	4	Penelitian dan eksekusi berkas oleh back office	5	Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM	6	Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis	Total		-
NO	URUTAN PROSES	WAKTU																																						
1	Pemohon datang ke PTSP	1 hari untuk one day service																																						
2	Penerimaan pemohon oleh petugas informasi																																							
3	Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh customer service																																							
4	Penelitian dan eksekusi berkas oleh back office																																							
5	Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM																																							
6	Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis																																							
Total		1 Hari																																						
NO	URUTAN PROSES	WAKTU																																						
1	Pemohon datang ke PTSP	Untuk diluar one day service sesuai SOP																																						
2	Penerimaan pemohon oleh petugas informasi																																							
3	Penerimaan dan pemeriksaan berkas oleh customer service																																							
4	Penelitian dan eksekusi berkas oleh back office																																							
5	Penyampaian hasil oleh petugas customer service pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM																																							
6	Pengarsipan dokumen hasil oleh arsiparis																																							
Total		-																																						



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

6	BIAYA DAN TARIF	Rp.0,- Tidak ada biaya/tarif yang dipungut untuk pelayanan administrasi ini.						
7	PRODUK PELAYANAN	Pemberian izin/Rekomendasi/ jadwal.						
8.	SARANA/PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Cetak Nomor Antrian 2. Perangkat Penampil Nomor Antrian 3. Perangkat Ruang Tunggu (Kursi, Meja, TV dll) 4. Komputer/laptop FO dan BO 6 Unit 5. Printer FO dan BO 6 Unit 6. Scanner 3 Unit 7. Perangkat komunikasi yang terkoneksi Internet 8. Sistem Aplikasi 17 Unit 9. Telepon/fax 1 Unit 10. Kertas, tinta printer, ATK 						
9	KOMPETESI PELAKSANA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1185 667 1257">NO</th> <th data-bbox="667 1185 906 1257">FUNGSI PELAKSANA</th> <th data-bbox="906 1185 1430 1257">WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1257 667 2185">1</td> <td data-bbox="667 1257 906 2185">Koordinator PTSP</td> <td data-bbox="906 1257 1430 2185"> <ol style="list-style-type: none"> a. Status : PNS, III/a, Penata Muda Tk.I b. Pendidikan : Sarjana c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP e. Keterampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) - Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan f. Keterampilan Interpersonal : <ul style="list-style-type: none"> - Ramah </td> </tr> </tbody> </table>	NO	FUNGSI PELAKSANA	WAKTU	1	Koordinator PTSP	<ol style="list-style-type: none"> a. Status : PNS, III/a, Penata Muda Tk.I b. Pendidikan : Sarjana c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP e. Keterampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) - Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan f. Keterampilan Interpersonal : <ul style="list-style-type: none"> - Ramah
NO	FUNGSI PELAKSANA	WAKTU						
1	Koordinator PTSP	<ol style="list-style-type: none"> a. Status : PNS, III/a, Penata Muda Tk.I b. Pendidikan : Sarjana c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP e. Keterampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) - Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan f. Keterampilan Interpersonal : <ul style="list-style-type: none"> - Ramah 						



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

			<ul style="list-style-type: none"> - Santun - Teliti - Cekatan - Berpikir Analitik - Memiliki jiwa kepemimpinan - Tanggung jawab - Jujur
		2	<p>Customer Service/Front Office</p> <p>a. Status : PNS, Gol II/c dan atau Non PNS</p> <p>b. Pendidikan : D III</p> <p>c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan</p> <p>e. Keterampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) - Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan </p> <p>f. Keterampilan Interpersonal : <ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Santun - Sopan - Supel - Teliti - Cekatan - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Tanggungjawab - Jujur - Berpenampilan menarik </p>
		3	<p>Back Office</p> <p>a. Status : PNS, Gol III/a, Penata Muda Tk.I</p> <p>b. Pendidikan : Sarjana</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

			<p>c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP</p> <p>e. Keterampilan Kerja : - Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) - Menguasai aplikasi computer (MS Office) - Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan</p> <p>f. Keterampilan Interpersonal : - Ramah - Santun - Sopan - Supel - Cekatan - Teliti - Berpikir Analitis - Tanggungjawab - Jujur</p>
		4	<p>Petugas Informasi dan Helpdesk</p> <p>a. Status : PNS, Gol II/a dan atau Non PNS</p> <p>b. Pendidikan : SMA</p> <p>c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP</p> <p>e. Keterampilan Kerja : - Mampu mengoperasikan aplikasi nomor antrian</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

				<p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Santun - Tegass - Mampu berkomunikasi dengan baik - Tanggungjawab - Jujur - Berpenampilan menarik - Responsive terhadap customer
		5	Petugas Ekspedisi/Caraka	<p>a. Status : PNS, Gol II/a</p> <p>b. Pendidikan : SMA</p> <p>c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja : Pemetaan Wilayah di Lingkungan Kanwil Kementerian Agama</p> <p>e. Keterampilan Kerja : Mampu mengendarai kendaraan bermotor</p> <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Santun - Teliti - Mampu berkomunikasi dengan baik - Cekatan - Rapi - Tanggungjawab - Jujur - Sehat
		6	Pranata Komputer	<p>a. Status : PNS, Gol III/a, Penata Muda Tk.I</p> <p>b. Pendidikan : Sarjana Komputer</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

				<p>c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP Sistem Informasi (Software dan Hardware)</p> <p>e. Keterampilan Kerja : Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP (hardware, software dan jaringan sebagai user maupun admin)</p> <p>f. Keterampilan Interpersonal : - Ramah - Santun - Teliti - Mampu berkomunikasi dengan baik - Cekatan - Tanggungjawab - Jujur</p>
		7	Arsiparis	<p>a. Status : PNS, Gol II/d Pengatur Tk I</p> <p>b. Pendidikan : D III</p> <p>c. Kursus/Diklat : Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja : Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP Kearsipan Tata persuratan</p> <p>e. Keterampilan Kerja : Menguasai aplikasi tata persuratan, menguasai aplikasi komputer (MS</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

			Office) f. Keterampilan Interpersonal : - Ramah - Santun - Teliti - Mampu berkomunikasi dengan baik - Cekatan - Tanggungjawab - Jujur
10	PENGAWASAN INTERNAL	-	Pengawasan internal terhadap proses administrasi PTSP dilakukan oleh koordinator PTSP dan Kasubbag Umum melalui Checklist Pengawasan Internal. - 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 melalui Petugas Penerima Aduan atau perangkat sistem informasi yang tersedia di ruang pelayanan (Kotak Aduan dsb), maupun melalui telepon/e-mail. 2. Pemohon yang hendak berkomunikasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung harus menyampaikan identitas diri serta hal yang akan dikomunikasikan/diadukan kepada Petugas Penerima Aduan 3. Petugas Penerima Aduan akan mencatat hal yang diadukan dalam Log Book Pengaduan pada Aplikasi 4. Permintaan informasi maupun pengaduan yang masuk melalui telepon akan langsung direspon oleh petugas Penerima Aduan dan dicatat ke dalam Log Book Pengaduan pada Aplikasi 5. Semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam Log Book Pengaduan, apabila bisa langsung dijawab oleh Petugas Aduan akan langsung dijawab/disampaikan kepada Pemohon bersangkutan 6. Sedangkan pertanyaan maupun pengaduan yang memerlukan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<p>investigasi lebih lanjut akan diteruskan kepada pejabat terkait untuk dapat ditindaklanjuti</p> <p>7. Penyelesaian masalah pengaduan serta keputusan/solusi yang diberikan oleh pejabat terkait dicatat dalam Log Book Pengaduan</p> <p>8. Berdasarkan jawaban pada Log Book Pengaduan, Petugas Penerima Aduan member jawaban kepada Pemohon</p> <p>9. Setiap akhir bulan Petugas Penerima Aduan merekap seluruh pengaduan dan melaporkan kepada Koordinator PTSP. Koordinator PTSP mengecek status tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadukan oleh Pemohon</p> <p>10. Apabila ada rekap laporan bulanan Log Book Pengaduan terdata ada 5 (lima) masalah pengaduan yang sama, maka penanggungjawab PTSP akan mengkoordinir tindakan perbaikan melalui investigasi akar permasalahan hingga penetapan tindakan perbaikan yang diperlukan agar menjamin tidak terjadi masalah/pengaduan berulang</p> <p>11. Penyelesaian masalah dilaporkan kepada Tim Penanggungjawab PTSP untuk disampaikan kepada pengarah PTSP.</p>																											
12	JUMLAH PELAKSANA	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1473 667 1526">NO</th> <th data-bbox="667 1473 1166 1526">FUNGSI PELAKSANA</th> <th data-bbox="1166 1473 1430 1526">JUMLAH ORANG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1526 667 1580">1</td> <td data-bbox="667 1526 1166 1580">Koordinator PTSP</td> <td data-bbox="1166 1526 1430 1580">1 Orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1580 667 1803">2</td> <td data-bbox="667 1580 1166 1803"> Customer Service /FO <ul style="list-style-type: none"> • Surat masuk/keluar • Pelayanan • Hasil/Aduan dan SKM </td> <td data-bbox="1166 1580 1430 1803"> 1 Orang 2 Orang 1 Orang </td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1803 667 1857">3</td> <td data-bbox="667 1803 1166 1857">Back Office</td> <td data-bbox="1166 1803 1430 1857">2 Orang / Hari</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1857 667 1911">4</td> <td data-bbox="667 1857 1166 1911">Petugas Informasi dan Keamanan</td> <td data-bbox="1166 1857 1430 1911">1 Orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1911 667 1964">5</td> <td data-bbox="667 1911 1166 1964">Petugas Ekspedisi/Caraka</td> <td data-bbox="1166 1911 1430 1964">1 Orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1964 667 2072">6</td> <td data-bbox="667 1964 1166 2072">Pranata Komputer/Petugas IT (<i>selama masih blm ada JFT</i>)</td> <td data-bbox="1166 1964 1430 2072">1 Orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 2072 667 2126">7</td> <td data-bbox="667 2072 1166 2126">Arsiparis</td> <td data-bbox="1166 2072 1430 2126">1 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="597 2126 1166 2179" style="text-align: center;">Total</td> <td data-bbox="1166 2126 1430 2179">11 Orang</td> </tr> </tbody> </table>	NO	FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH ORANG	1	Koordinator PTSP	1 Orang	2	Customer Service /FO <ul style="list-style-type: none"> • Surat masuk/keluar • Pelayanan • Hasil/Aduan dan SKM 	1 Orang 2 Orang 1 Orang	3	Back Office	2 Orang / Hari	4	Petugas Informasi dan Keamanan	1 Orang	5	Petugas Ekspedisi/Caraka	1 Orang	6	Pranata Komputer/Petugas IT (<i>selama masih blm ada JFT</i>)	1 Orang	7	Arsiparis	1 Orang	Total		11 Orang
NO	FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH ORANG																											
1	Koordinator PTSP	1 Orang																											
2	Customer Service /FO <ul style="list-style-type: none"> • Surat masuk/keluar • Pelayanan • Hasil/Aduan dan SKM 	1 Orang 2 Orang 1 Orang																											
3	Back Office	2 Orang / Hari																											
4	Petugas Informasi dan Keamanan	1 Orang																											
5	Petugas Ekspedisi/Caraka	1 Orang																											
6	Pranata Komputer/Petugas IT (<i>selama masih blm ada JFT</i>)	1 Orang																											
7	Arsiparis	1 Orang																											
Total		11 Orang																											



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

13	JAMINAN PELAYANAN	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung menjamin seluruh proses layanan PTSP dijalankan sesuai dengan Standar Pelayanan yang diatur pada dokumen ini. Untuk memastikan pelayanan dilaksanakan secara terkendali, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung menerbitkan : Pedoman, Maklumat layanan, dan SOP.
14	JAMINAN KEAMANAN	<ol style="list-style-type: none">1. Keamanan proses layanan PTSP dijamin melalui pembatasan hak akses secara fisik kepada Pemohon di PTSP. Pemohon dapat bertemu langsung dengan Petugas Customer Service/FO untuk proses penjelasan awal maupun proses penerimaan berkas (Tanda Terima Permohonan beserta nomor urut yang tercetak) diterbitkan melalui Sistem Aplikasi.2. Seluruh dokumen diterbitkan melalui sistem Aplikasi dengan login ID yang berbeda bagi setiap personil untuk keamanan data.
15	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Kinerja yang terkait dengan proses layanan PTSP, dipantau secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh penanggung Jawab PTSP menggunakan format evaluasi Kinerja Pelaksana, yang akan di bahas dalam rapat kebijakan untuk tindak lanjut.

Bandar Lampung, januari 2018
kepala

Suhaili

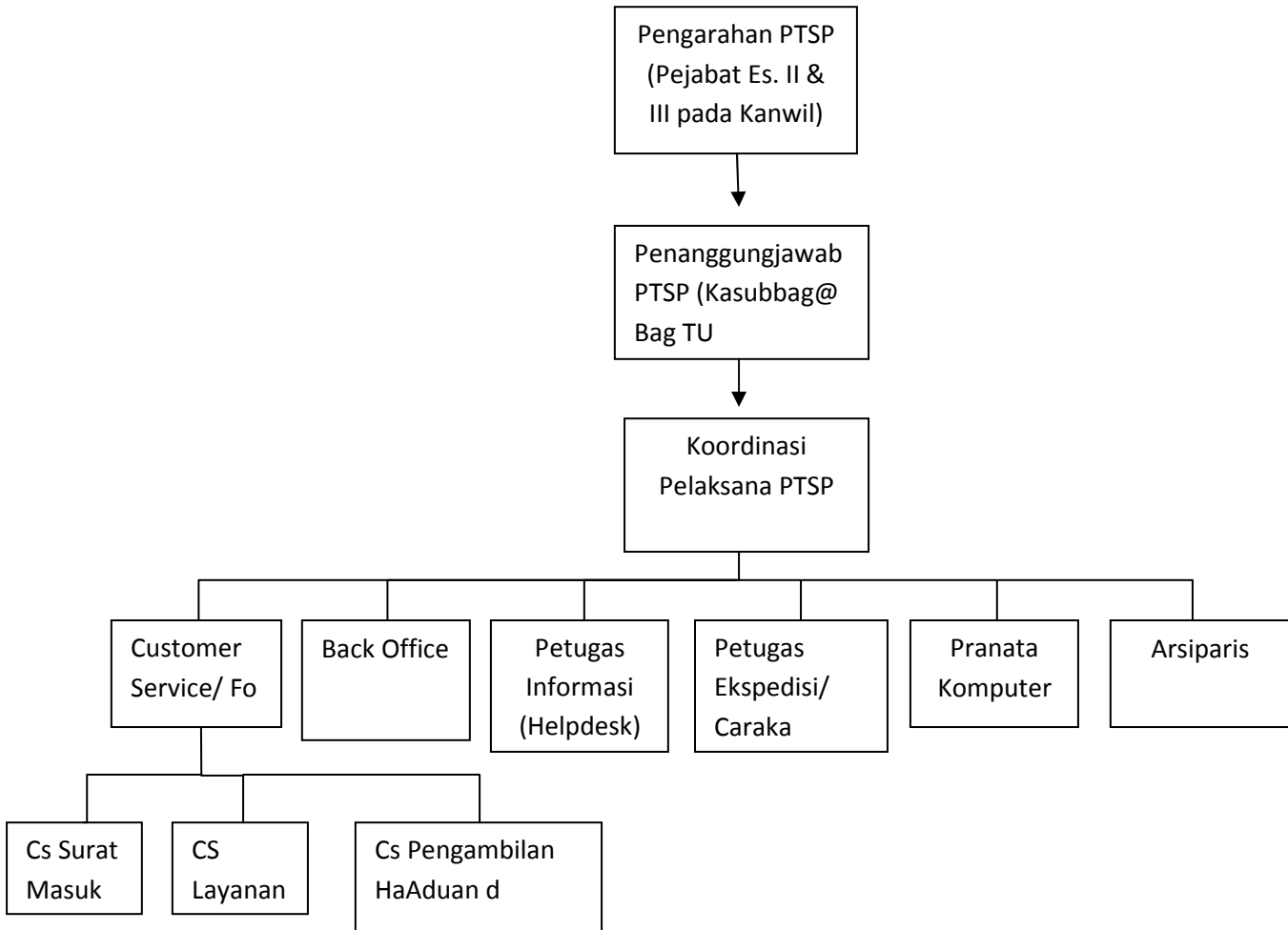


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067
Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

**STRUKTUR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANWIL KEMENAG LAMPUNG**

Struktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Knwil Kemenag DIY



Bandar Lampung, Januari 2018
Kepala

Suhaili



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

PENJELASAN STRUKTUR

a. Pengarah PTSP

Adalah pejabat Eselon II dan III pada Kanwil Kemenag PROVINSI LAMPUNG yang bertanggungjawab terhadap arah kebijakan yang ada pada PTSP;

b. Penanggungjawab PTSP

Adalah Tim yang terdiri dari pejabat eselon IV pada Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Lampung 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 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;

e. Petugas Back Office (BO) :

Adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari petugas Costomer 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 tepat.

h. Pranata komputer :

Adalah personil yang bertugas melakukan maintenance Sistem baik Software maupun Hardware.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

i. Arsiparis

Adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kearsipan.

A. KETUGASAN STRUKTUR

PENGARAH PTSP :

Adalah pejabat Eselon II dan III pada Kanwil Kemenag Provinsi Lampung 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. Menurunkan Visi dan Misi PTSP;
4. Mengevaluasi pencapaian Visi dan Misi PTSP dalam Rapat Kerja;
5. Memantau pelaksanaan PTSP;

PENANGGUNGJAWAB PTSP :

Adalah Tim yang terdiri dari pejabat eselon IV pada Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Lampung 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. Bertanggung jawab 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 periodic termasuk didalamnya Konsultasi yang ada;
9. Melakukan Koordinasi/konsultasi dengan pihak-pihak terkait dengan PTSP.
10. Menyelenggarakan rapat kerja PTSP.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

KOORDINATOR 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 pencapaian dan realisasi pelayanan PTSP.
6. Menyelesaikan permasalahan ketika terjadi complain/aduan pada layanan PTSP.
7. Meneliti dan menyempurnakan dokumen hasil layanan PTSP.
8. Memimpin rapat internal atau rapat koordinasi PTSP dalam rangka pelaksanaan tugas.
9. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan di PTSP.

CUSTOMER SERVICE (CS)/ FO

a. CS/FO SURAT MASUK/KELUAR

1. Menerima surat masuk baik dari pos maupun dari kurir diluar layanan PTSP.
2. Memberikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan.
3. Memberikan nomor urut surat 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 ke dalam aplikasi tata persuratan.
7. Melakukan cetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposisi Kakanwil / Kabag TU dan cetak lembar pengantar untuk 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
10. Menyerahkan surat keluar kepada arsiparis /BO untuk diteliti kebenaran format naskah dinas sesuai dengan aturan yang berlaku di kementerian Agama
11. Membutuhkan nomor dan tanggal surat keluar
12. Melakukan input data (registrasi) ke dalam aplikasi tata persuratan
13. Melakukan pemindaian surat keluar untuk kemudian dimasukkan ke dalam aplikasi tata persuratan
14. Menyerahkan surat keluar non layanan PTSP yang sudah diberi nomor kepada pemohon.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

b. CS/FO LAYANAN

1. Menerima dan memeriksa berkas dari pemohon.
2. Mengentry data pemohon.
3. Member nomor berkas.
4. Meneruskan berkas yang lengkap kepada petugas Back Office.
5. Menyerahkan kembali berkas yang kurang lengkap/tidak sesuai kepada pemohon.
6. Membuat tanda terima berkas untuk diberikan kepada pemohon.
7. Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang diterima.
8. Membuat rekapitulasi/kendali pekerjaan harian berdasar jenis layanan.

c. CS/FO PENGAMBILAN HASIL/ADUAN DAN STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Menyerahkan dokumen hasil pemrosesan layanan kepada pemohon
2. Mengisi bukti penerimaan dokumen hasil pemrosesan layanan
3. Menerima dan memproses complain/aduan.
4. Memfasilitasi penyelesaian complain/aduan pemohon kepada Koordinator PTSP.
5. Membuat rekapitulasi complain/aduan untuk proses tindak lanjut dan pembenahan proses layanan.
6. Menyiapkan bahan dalam rangka untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat di lingkungan PTSP.
7. Melakukan entry data terkait dengan pengukuran indeks kepuasan pemohon agar dapat segera diketahui hasil pengukurannya.
8. Membuat rekapitulasi jumlah dokumen hasil layanan PTSP yang disampaikan.

ARSIPARIS

1. Mengarahkan surat masuk untuk surat yang harus dimintakan disposisi kepada pejabat terkait atau langsung ke bidang/Bimas/Subbag.
2. Meneliti kebenaran surat keluar yang dimintakan nomor disesuaikan dengan aturan yang berlaku.
3. Memantau tindaklanjut / proses surat masuk dan melayani konfirmasi tindak lanjut surat.
4. Memantau temu balik surat masuk dan keluar.
5. Memantau penggunaan aplikasi tata persuratan dan melakukan pengembangan system tata persuratan yang digunakan.
6. Melakukan pengelolaan dokumen / arsip terkait hasil kegiatan di PTSP



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

7. Melakukan perencanaan terkait sarana dan prasarana pengelolaan arsip dan surat untuk dikoordinasikan dengan bagian sarana dan prasarana.

CARAKA

1. Menerima berkas Surat masuk dari front office
2. Mendistribusikan Surat sesuai arah surat baik untuk dimintakan disposisi ke Kakanwil / Kabag TU maupun langsung ke Bidang/Bimas/Subbagian
3. Meminta tanda terima surat sebagai tanda bukti penerimaan surat
4. Menata lembar disposisi dan lembar pengantar sesuai arah surat
5. Menghubungi pemohon terkait dengan hasil layanan
6. Ketika terjadi keterlambatan penyelesaian berkas bertugas mengantarkan dokumen hasil kepada pemohon
7. Menyiapkan perlengkapan, sarana dan prasarana kebutuhan layanan di PTSP (ATK, Snack, Minum, Berkas dll).

BACK OFFICE

1. Meneliti kesesuaian berkas yang 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.

PETUGAS INFORMASI (HELPDESK)

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.

PRANATA KOMPUTER

1. Memantau berjalannya aplikasi.
2. Merawat jaringan, server, software maupun hardware yang berada di PTSP.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

3. Memastikan komputer dan program aplikasi di PTSP berjalan dengan baik.
4. Memeriksa jika terjadi error pada jaringan dan komputer di lingkungan PTSP.
5. Membuat rekapitulasi jumlah gangguan atau eror 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.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

C. SYARAT KOMPETENSI STRUKTUR

NO	FUNGSI PELAKSANA	WAKTU
1	Koordinator PTSP	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNS, III/a, Penata Muda Tk.I <p>b. Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarjana <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi), Bimtek Product Knowledge (24 Layanan), Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP <p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP) • Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Teliti • Cekatan • Berpikir Analitik • Memiliki jiwa kepemimpinan • Tanggung jawab • Jujur
2	Customer Service/Front Office	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNS, Gol II/c dan atau Non PNS <p>b. Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimal D III <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi) • Bimtek Product Knowledge (24 Layanan) • Bimtek Excellent Service, Workshop



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<p>Pelayanan Publik</p> <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan <p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP)• Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ramah• Santun• Sopan• Supel• Teliti• Cekatan• Memiliki kemampuan komunikasi yang baik• Tanggungjawab• Jujur• Berpenampilan menarik
3	Back Office	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none">• PNS, Gol III/a, Penata Muda Tk.I <p>b. Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sarjana <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none">• Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi)• Bimtek Product Knowledge (24 Layanan)• Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP <p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Menguasai aplikasi computer (yang digunakan dalam PTSP)• Menguasai aplikasi computer (MS Office)• Memiliki pemahaman yang memadai tentang kearsipan dan persuratan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Sopan • Supel • Cekatan • Teliti • Berpikir Analitis • Tanggungjawab • Jujur
4	Petugas Informasi dan Helpdesk	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNS, Gol II/a dan atau Non PNS <p>b. Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMA <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi) • Bimtek Product Knowledge (24 Layanan) • Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP <p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mengoperasikan aplikasi nomor antrian <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Tegas • Mampu berkomunikasi dengan baik • Tanggungjawab • Jujur • Berpenampilan menarik • Responsif terhadap customer
5	Petugas Ekspedisi/Caraka	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNS, Gol II/a <p>b. Pendidikan :</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<ul style="list-style-type: none"> • SMA <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi) • Bimtek Product Knowledge (24 Layanan) • Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemetaan Wilayah di Lingkungan Kanwil Kementerian Agama <p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu mengendarai kendaraan bermotor <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ramah • Santun • Teliti • Mampu berkomunikasi dengan baik • Cekatan • Rapi • Tanggungjawab • Jujur • Sehat
6	Pranata Komputer	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNS, Gol III/a, Penata Muda Tk.I <p>b. Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarjana Komputer <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi) • Bimtek Product Knowledge (24 Layanan) • Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP • Sistem Informasi (Software dan Hardware)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		<p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Menguasai aplikasi yang digunakan dalam PTSP (hardware, software dan jaringan sebagai user maupun admin) <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ramah• Santun• Teliti• Mampu berkomunikasi dengan baik• Cekatan• Tanggungjawab• Jujur
7	Arsiparis	<p>a. Status :</p> <ul style="list-style-type: none">• PNS, Gol II/d Pengatur Tk I <p>b. Pendidikan :</p> <ul style="list-style-type: none">• D III <p>c. Kursus/Diklat :</p> <ul style="list-style-type: none">• Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi)• Bimtek Product Knowledge (24 Layanan)• Bimtek Excellent Service, Workshop Pelayanan Publik <p>d. Pengetahuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Peraturan perundangan dan SOP terkait layanan PTSP• Kearsipan• Tata persuratan <p>e. Keterampilan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none">• Menguasai aplikasi tata persuratan• menguasai aplikasi komputer (MS Office) <p>f. Keterampilan Interpersonal :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ramah• Santun• Teliti• Mampu berkomunikasi dengan baik• Cekatan• Tanggungjawab• Jujur



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

D. PROSES PELAYANAN STRUKTUR

Sistem kerjs PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

1. PEMOHON DATANG KE UNIT PTSP

- ✓ Selama sistem masih offline, pemohon harus datang sendiri ke PTSP sesuai dengan SOP layanan PTSP.

2. PENERIMAAN PEMOHONAN OLEH PETUGAS INFORMASI (HELPDESK)

- ✓ Petugas menanyakan keperluan pemohon.
- ✓ Petugas menjelaskan prosedur dan jenis layanan PTSP sesuai dengan keperluan pemohon.
- ✓ Petugas memberikan formulir dan checklist kelengkapan berkas layanan sesuai dengan keperluan pemohon.
- ✓ Petugas menyerahkan nomor urut antrian jika pemohon sudah membawa berkas, dan mengarahkan sesuai dengan loket tujuan.
- ✓ Petugas membantu pemohon yang mengalami kesulitan terkait layanan PTSP.

3. 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 berdasarkan checklist kelengkapan berkas.
- ✓ Petugas memberikan jawaban, jika :
 - a. Berkas ada dan lengkap (tanpa melihat konten) : diserahkan ke BO untuk dapat diproses.
 - b. Berkas tidak lengkap (tanpa melihat konten) : diberikan jawaban tertulis/print out atas checklist yang dilakukan beserta penjelasannya dan berkas dikembalikan.
- ✓ Petugas berdiri dan mengucapkan terima kasih.

4. PENELITIAN DAN EKSEKUSI BERKAS OLEH BACK OFFICE

- ✓ Petugas menerima berkas dari CS/FO dan melakukan penelitian terhadap :
 - a. Kelengkapan & kebenaran isian formulir permohonan
 - b. Kebenaran & kesesuaian dokumen secara teknis berdasarkan aturan yang ada
 - c. Keabsahan dokumen administrasi yang diserahkan dengan identitas pemohon
- ✓ Berkas sesuai:



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

- a. Apabila dari hasil penelitian Berkas permohonan dinyatakan telah sesuai maka petugas Back office menginformasikan petugas customer service
 - b. Petugas Customer service akan mencetak Tanda terima permohonan & memberikan paraf dan mengisi tanggal penyerahan berkas, selanjutnya diserahkan ke pemohon
 - c. Pemohon akan mendapatkan tanda terima permohonan sedangkan Tanda Terima Permohonan kedua disimpan oleh Customer Service sebagai arsip dan lembar ketiga disertakan dengan berkas.
 - d. BO mengagenda lalu berkoordinasi dengan coordinator PTSP untuk tindak lanjut.
 - e. BO Mencetak Dokumen Hasil.
 - f. BO memintakan nomor ke petugas CS/FO
 - g. BO Menggandakan Dokumen sesuai keperluan dan memberikan legalisasi/cap.
 - h. BO menyampaikan kepada CS/FO.
- ✓ Berkas Tidak Sesuai :
- a. Apabila pada saat penelitian ternyata Berkas Permohonan tidak sesuai, maka petugas Back Office akan membuat Catatan Ketidaksesuaian Berkas.
 - b. Catatan Ketidaksesuaian Berkas selanjutnya diserahkan ke Petugas Customer Service/FO.
 - c. Petugas Customer Service selanjutnya menyerahkan Catatan Ketidaksesuaian Berkas ke Pemohon.
- e. PENYAMPAIAN HASIL OLEH PETUGAS CUSTOMER SERVICE/FO PENGAMBILAN HASIL, PELAYANAN ADUAN DAN SKM**
- ✓ Petugas CS/FO menyerahkan Dokumen hasil melalui loket pengambilan, dengan ketentuan Pemohon menyerahkan Tanda Terima Permohonan, menanda tangani Buku Pengambilan Berkas dan mengisi SKM.
- f. PENGARSIPAN DOKUMEN HASIL OLEH ARSIPARIS**
- ✓ Arsiparis PTSP melakukan kegiatan pengarsipan atas berkas/dokumen hasil sesuai dengan kriteria.
- g. PENDISTRIBUSIAN DOKUMEN OLEH CARAKA**
- ✓ Caraka melakukan kegiatan pendistribusian berkas/dokumen hasil sesuai dengan tujuan.
- h. ALUR TATA PERSURATAN NON LAYANAN PTSP**
- ✓ CS/FO menerima berkas surat masuk baik dari pos maupun dari kurir diluar layanan PTSP.
- ✓ CS/FO Memberikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

- ✓ CS/FO memberikan nomor urut surat dan stempel tanggal penerimaan dibelakang berkas.
- ✓ CS/FO menyerahkan surat kepada arsiparis /BO untuk diarahkan sesuai isi permasalahan surat.
- ✓ CS/FO melakukan input data (registrasi) kedalam aplikasi tata persuratan.
- ✓ CS/FO melakukan pemindaian surat masuk untuk kemudian dimasukkan kedalam aplikasi tata persuratan.
- ✓ CS/FO melakukan cetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposisi Kakanwil / Kabag TU dan cetak lembar pengantar untuk surat yang langsung diproses dibidang/bimas/subbagian.
- ✓ CS/FO Menyerahkan surat masuk kepada caraka untuk didistribusikan sesuai arah surat
- ✓ CS/FO menerima berkas surat keluar dari Bidang/Bimas/Kassubag
- ✓ CS/FO menyerahkan surat keluar kepada arsiparis /BO untuk diteliti kebenaran format naskah dinas sesuai dengan aturan yang berlaku Kementrian Agama
- ✓ CS/FO membubuhkan nomor dan tanggal surat keluar
- ✓ CS/FO melakukan inpu data (registrasi) ke dalam aplikasi tata persuratan.
- ✓ CS/FO Melakukan pemindaian surat keluar untuk kemudian dimasukan ke dalam aplikasi tata persuratan
- ✓ CS/FO menyerahkan surat keluar non layanan PTSP yang sudah diberi nomor kepada pemohon.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

E. Beban Kerja dan Kebutuhan Personel Struktur

NO	FUNGSI PELAKSANA	JUMLAH ORANG	KETERANGAN
1	Koordinator PTSP	1 Orang	Sifat tetap, Tunjuk Langsung SK Jab+Surat Tugas/ PNS/ Umum
2	Customer Service/Front Office <ul style="list-style-type: none"> • Surat Masuk/Keluar • Pelayanan • Hasil/Aduan dan SKM 	1 Orang 1,5 Orang 0,5 Orang	Sifat tetap, Tunjuk Langsung SK Jab+Surat Tugas/ PNS/ Umum Sifat tetap, PNS atau Non PNS/Umum Sifat tetap, PNS atau Non PNS/Umum
3	Back Office	2,8 Orang/Hari	Tugas tambahan dengan beban kerja 1 hari/pecahan => bahasa ini masuk di surat tugas, PNS/ masing2 unit kerja.
4	Petugas Informasi dan Keamanan	1 Orang	Sifat tetap, PNS atau Non PNS/Umum
5	Petugas Ekspedisi/Caraka	1 Orang	Sifat tetap, PNS, Umum.
6	Pranata Komputer/Petugas IT (Selama masih blm ada JFT)	0.5 Orang	Tugas Tambahan, PNS, Umum.
7	Arsiparis	1 Orang	Sifat tetap, PNS, Umum.
TOTAL		10.3 Orang	



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

F. Kebijakan Struktur

1. Kebijakan Pengisian SDM

a. Dari PNS :

- Melakukan Mutasi pegawai sesuai dengan kualitas yang di buruhkan
- Melakukan pengangkatan CPNS untuk Layanan PTSP

b. Dari Non PNS :

- Subbag Ortala dan Kepegawaian melakukan Rekrutmen Pegawai Non-PNS sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan, menggunakan akun 51 dan dibebankan kepada DIPA Sekjen/ Subbag Umum.

2. Kebijakan Pengembangan SDM

a. Pembinaan (atasan, rapat, koordinasi, induk ptsp dst)

- Rapat koordinasi internal Struktur Teknis PTSP dilakukan setiap 1 pekan 1x Untuk evaluasi dan perencanaan.
- Rapat koordinasi TIM Penanggungjawab PTSP dan Koordinator PTSP dilakukan dengan interval 1 bulan 1x.
- Rapat Koordinasi pengarahan dan jajaran PTSP dilakukan 6 bulan 1x untuk evaluasi kinerja layanan PTSP.
- Rapat kerja PTSP setiap 1 tahun 1x.

b. Pengembangan /Diklat

No.	Nama	Objek / Sasaran	Keterangan
1	Bimtek Sistem (Struktur, Tupoksi, Manajemen, Aplikasi)	Struktur Teknis PTSP	
2	Bimtek Product Knowlegde (24 Layanan)	Struktur Teknis PTSP Penanggungjawab PTSP	
3	Bimtek Excellent service, seperti : Public Speaking, AMT, Outbond	Struktur teknis PTSP	
4	Bimtek Tata Manajemen Kebijakan Layanan Publik	Struktur teknis PTSP	
5	Workshop Manajemen Kebijakan Layanan Publik	Pengarah PTSP Penanggungjawab PTSP	
6	Study Banding PTSP	Pengarah PTSP Penanggungjawab PTSP Struktur Teknis PTSP	

C. Kesejahteraan

- Memberikan Standar gaji yang layak bago Personel PTSP Non-PNS.
- Memberikan Fasilitas bagi komponen Teknis PTSP untuk mendukung pelayanan Prima.
- Memberikan Reward Periodik kepada Komponen PTSP.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221
Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

3. Kebijakan Tata Usaha

a. Jam Layanan

Senin - Kamis		
Waktu	Kegiatan	Keterangan
07.30 - 08.00	Koordinasi briefing dan persiapan Layanan	Dimulai dengan doa bersama
08.00 - 12.00	Jam Layanan	
12.00 – 13.00	Istirahat	
13.00 – 15.30	Jam Layanan	
15.30 – 16.00	Rekapitulasi dan Evaluasi Harian	Dipimpin Koordinasi PTSP Diakhiri dengan doa bersama

Jum'at		
Waktu	Kegiatan	Keterangan
07.30 - 08.00	Koordinasi briefing dan persiapan Layanan	Dimulai dengan doa bersama
08.00 - 12.00	Jam Layanan	
12.00 – 13.00	Istirahat	
13.00 – 16.00	Jam Layanan	
16.00 – 16.30	Rekapitulasi dan Evaluasi Harian	Dipimpin Koordinasi PTSP Diakhiri dengan doa bersama

b. Proses Pelayanan

- Koordinasi PTSP melaksanakan tugas secara tetap. Apabila berhalang, maka wajib menyerahkan tugas kepada koordinasi Penanggungjawab PTSP.
- Petugas Informasi (Helpdesk), CS/FO, Cakara dan Arsiparis melaksanakan tugas secara tetap. Apabila berhalangan, maka wajib berkoordinasi dengan koordinasi PTSP dan Atasan Langsung.
- Petugas BO dan Pranata Komputer melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal. Apabila berhalangan, maka wajib berkoordinasi dengan koordinasi PTSP Maksimal 2 hari sebelumnya kecuali dalam keadaan darurat.

c. Seragam

- untuk Warna mengikuti ketentuan Kanwil, dengan ketentuan :

Hari	Seragam	keterangan
senin	PDH abu-abu	Wanita : Jilbab Corak PTSP, Blazer PTSP, sepatu hitam polos tertutup Pria : Hem Lengan Panjang abu-abu PTSP, Dasi Hitam PTSP, sepatu Formal Hitam Polos tertutup
selasa	Kemeja polos	Seragam PTSP
rabu	Hitam-putih	Wanita : Jilbab hitam polos, blouse putih polos, sepatu hitam polos tertutup



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI LAMPUNG**

Jalan Cut Meutia No. 27 Teluk Betung Bandar Lampung 35221

Telepon (0721) 481533 Fax (0721) 483067

Website : lampung.kemenag.go.id email: kanwillampung@kemenag.go.id

		Pria : Hem Lengan Panjang putih polos, Dasi Hitam, sepatu Formal Hitam Polos tertutup
kamis	batik	Seragam PTSP
jumat	batik	Seragam PTSP

- Pengadaan seragam PTSP dilakukan dengan memperhatikan ketersediaan anggaran pada Kantor Wilayah dan disesuaikan dengan kebutuhan.

Bandar Lampung,Januari 2018

Kepala

Suhaili