



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
NOMOR 21 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung tentang Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agama.



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- Kedua : Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sebagaimana dalam Diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik pada Kementerian Agama Kota Bandar Lampung;
- Ketiga : Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan Pelayanan Publik;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada Tanggal : 2 Februari 2026

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG

\$

ERWINTO



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG NOMOR 21 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat, maka Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga perlu disusun Standar Pelayanan dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, agar dapat diselenggarakan secara terukur, berkualitas, terjangkau, sederhana, dan cepat, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai pengganti dan dicabutnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud Standar Pelayanan ini sebagai acuan bagi unit organisasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.
2. Tujuan Standar Pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

C. SASARAN

Sasaran Standar Pelayanan ini agar setiap unit pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dapat menetapkan pelayanan yang telah digariskan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung masing-masing dengan baik dan konsisten.

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Standar Pelayanan meliputi :

1. Prinsip dan Komponen Penyusunan Standar Pelayanan;
2. Penyusunan Standar Pelayanan.



E. PENGERTIAN

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja pada Kementerian Agama Kota Bandar Lampung yang melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
4. Atasan Organisasi Penyelenggara pelayanan publik adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

BAB II PRINSIP DAN KOMPONEN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis , dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. KOMPONEN

Komponen Standar Pelayanan terdiri dari

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) paling sedikit memuat :



- 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Biaya/Tarif;
 - 5) Produk pelayanan; dan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran , dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) paling sedikit memuat :
- 1) Dasar Hukum;
 - 2) Sarana dan Prasarana, dan /atau fasilitas;
 - 3) Pengawasan Internal;
 - 4) Jumlah Pelaksana;
 - 5) Jaminan Pelayanan;
 - 6) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan
 - 7) Evaluasi Kinerja Pelaksana.

BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. PENYUSUNAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat, dan membentuk Tim yang anggotanya terdiri dari :

1. Kepala Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Pelaksana yang membidani jenis pelayanan;
3. Perwakilan petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan. Anggota Tim dipilih oleh Pimpinan Satuan Organisasi Penyelenggara Pelayanan.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, Penyelenggara terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara juga memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun pada Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan :

1. Identifikasi Persyaratan
2. Identifikasi Prosedur
3. Identifikasi Waktu
4. Identifikasai Biaya /Tarif
5. Identifikasi Produk Pelayanan
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

B. PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Tujuan keikutsertaan masyarakat adalah untuk meyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan/ kepentingan



masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas yang bertujuan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara terutama menyangkut kemampuan pendanaan, pelaksana yang bertugas, sarana dan prasarana atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

C. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Sebelum menetapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan

D. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan yang sudah diterapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

E. PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan memuat :

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

F. PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN

Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara terus menerus oleh pejabat yang melaksanakan layanan dalam rangka perbaikan pelayanan yang dilakukannya secara berkelanjutan juga dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apakah menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan Standar Pelayanan yang dilakukan.

Penyelenggara membuat laporan berdasarkan pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh Pejabat yang melaksanakan layanan kepada Penyelenggara melalui atasan langsung. Periode penyampaian laporan diatur secara internal oleh pimpinan Penyelenggara Layanan.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Penyelenggara pelayanan wajib melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*) .

BAB IV PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan masukan dari berbagai sumber. Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Keputusan ini untuk melaporkan pelaksanaan Penyelenggara pelayanan publik pada pimpinan organisasi penyelenggara secara berjenjang.

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BANDAR LAMPUNG



ERWINTO



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR
LAMPUNG NOMOR 21 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR
LAMPUNG

Daftar Standar Pelayanan
pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung

No.	Daftar Layanan	Penanggung Jawab
1	Permohonan Izin Penelitian/Magang/PKL	Sub Bagian Tata Usaha
2	Legalisir Dokumen	
3	Permohonan Data dan Informasi Agama/keagamaan	
4	Permohonan Audiensi	
5	Konsultasi Pengaduan masyarakat	
6	Penerimaan Surat Masuk	
7	Permohonan Cuti	
8	Permohonan Rekomendasi Mutasi	
9	Kenaikan Pangkat PNS	
10	Permohonan Rekomendasi Tugas Belajar/Izin Belajar	
11	Pengusulan Pensiun Pegawai	
12	Peninjauan Masa Kerja	
13	Permohonan Pencantuman Gelar	
14	Permohonan Rohaniawan dan Pembaca Doa	Bimas Islam
15	Permohonan Penasehatan Perkawinan/BP4	
16	Permohonan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim	
17	Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana dan Prasarana (Majelis Taklim, Masjid dan Mushalla)	
18	Permohonan Perpanjangan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim	
19	Permohonan Surat Keterangan Nomor Identitas/ID Nasional Masjid/Mushalla	
20	Pengukuran Arah Kiblat	

21	Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah MI/MTs Salah Tulis / Rusak / Hilang	Pendidikan Madrasah
22	Rekomendasi Pindah Sekolah Jenjang MI/MTS	
23	Permohonan Rekomendasi Izin Operasional/Pendirian Madrasah	
24	Rekomendasi SK Kelembagaan Madrasah	
25	Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana dan Prasarana Madrasah	
26	Permohonan Pengajuan Tunjangan Insentif Guru Madrasah	
27	Pengajuan akreditasi / status madrasah	
28	Permohonan Izin Operasional LPQ	Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam
29	Permohonan Pendaftaran Lembaga pendidikan Al-Quran (LPQ)	
30	Permohonan Pendaftaran Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT)	
31	Permohonan Penerbitan Kembali Piagam Lembaga Pendidikan Al Qur'an (LPQ) dan Madrasah Diniyah Takmiliyah	
32	Permohonan Rekomendasi Bantuan Pesantren, Madrasah Diniyah Takmiliyah dan Lembaga Pendidikan Al Quran (LPQ)	
33	Permohonan Rekomendasi Pendaftaran Keberadaan Pesantren	
34	Perubahan dan update data Pondok Pesantren, TPQ dan MDT	
35	Surat Rekomendasi Pindah Sekolah (PKPPS/ SPM/ PDF)	
36	Permohonan Surat Rekomendasi Melanjutkan Studi Keluar Negeri santri lulusan pondok pesantren	
37	Pemberkasan Tunjangan Profesi Guru PAI	
38	Konsultasi Tanah Wakaf	Penyelenggara Zakat & Wakaf
39	Konsultasi Harta Benda Wakaf	
40	Konsultasi Zakat	
41	Pembinaan Umat	Penyelenggara Katolik
42	Permohonan Rohaniawan	
43	Permohonan Penerbitan Izin Rumah Ibadah	
44	Penyaluran Bantuan	

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IZIN PENELITIAN/MAGANG/PKL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Permohonan Izin Penelitian a) Surat permohonan penelitian dari perguruan tinggi/lembaga yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. b) Proposal penelitian. c) Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP). d) Surat pengantar dari fakultas/program studi atau lembaga asal. e) Jadwal pelaksanaan penelitian. 2. Permohonan Izin Magang/PKL a) Surat permohonan Magang/PKL dari perguruan tinggi/sekolah/lembaga. b) Proposal atau kerangka kegiatan Magang/PKL. c) Daftar nama peserta Magang/PKL. d) Jadwal pelaksanaan Magang/PKL. e) Fotokopi KTM/KTP peserta.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan beserta persyaratan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), baik secara langsung maupun melalui media elektronik. 2. Petugas PTSP menerima, memeriksa, dan meregistrasi berkas permohonan. 3. Apabila persyaratan belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4. Berkas yang telah lengkap diteruskan kepada unit kerja terkait untuk dilakukan verifikasi dan telaah administrasi. 5. Kepala Kantor atau pejabat yang berwenang memberikan disposisi dan persetujuan. 6. Surat izin atau surat jawaban diterbitkan. 7. Surat izin atau surat jawaban disampaikan kepada pemohon secara langsung atau melalui media elektronik. 8. Seluruh dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Surat Persetujuan/Izin Penelitian. 2. Surat Persetujuan/Izin Magang/Praktik Kerja Lapangan (PKL).

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: 1. Kotak Saran dan Aduan. 2. WA/Telp: 0823-8225-4342. 3. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com 4. Instagram: @kemenagkotabalam 5. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id 6. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Nomor 152 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama. 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik 2. Memahami tata naskah dinas dan administrasi persuratan. 3. Memahami tata cara pelayanan permohonan izin penelitian, Magang, dan PKL.

		4. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi. 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 7. Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala. 4. Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: 1. Petugas PTSP. 2. Petugas Subbagian Tata Usaha. 3. Pejabat yang berwenang melakukan verifikasi dan penandatanganan surat.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa setiap pelayanan diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen permohonan disimpan dan diarsipkan secara aman. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 4. Pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi menjadi dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
LEGALISIR DOKUMEN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Dokumen asli yang akan dilegalisir. 2. Fotokopi dokumen yang akan dilegalisir sesuai jumlah yang dibutuhkan. 3. Dokumen yang akan dilegalisir merupakan dokumen yang diterbitkan atau menjadi kewenangan Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan dokumen yang akan dilegalisir kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan serta keabsahan dokumen. 3. Dokumen yang memenuhi persyaratan diregistrasi dan diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan verifikasi. 4. Pejabat yang berwenang melakukan pemeriksaan dan memberikan pengesahan berupa tanda tangan dan/atau stempel legalisir pada dokumen. 5. Dokumen yang telah dilegalisir diserahkan kepada pemohon melalui PTSP. 6. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Dokumen yang telah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: 1. Kotak Saran dan Aduan. 2. WA/Telp: 0823-8225-4342. 3. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com 4. Instagram: @kemenagkotabalam 5. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id 6. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

		- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. - Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama - Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). - Ruang tunggu yang nyaman. - Komputer/laptop. - Printer dan scanner. - Jaringan internet. - Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: - Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik. - Memahami tata naskah dinas dan administrasi persuratan. - Memahami prosedur dan ketentuan legalisasi dokumen pada Kementerian Agama. - Mampu melakukan pemeriksaan dan verifikasi keabsahan dokumen. - Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. - Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. - Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). - Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala. - Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: - Petugas PTSP. - Petugas Subbagian Tata Usaha. - Pejabat yang berwenang melakukan verifikasi dan legalisasi dokumen.

12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan legalisir dokumen diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen pemohon disimpan dan diproses secara aman serta dikembalikan dalam kondisi baik. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 4. Seluruh pemohon memperoleh pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, maupun latar belakang lainnya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI AGAMA/KEAGAMAAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan data dan/atau informasi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas pemohon. 3. Menjelaskan jenis data dan/atau informasi yang dimohonkan. 4. Menjelaskan tujuan penggunaan data dan/atau informasi. 5. Data dan/atau informasi yang dimohon merupakan data yang berada dalam penguasaan Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan/atau informasi kepada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan. 3. Permohonan diregistrasi dan diteruskan kepada unit kerja pengelola data dan informasi. 4. Unit kerja melakukan verifikasi terhadap ketersediaan dan status keterbukaan data dan/atau informasi yang dimohonkan. 5. Apabila data dan/atau informasi dapat diberikan, petugas menyiapkan data dan/atau informasi sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Data dan/atau informasi disampaikan kepada pemohon dalam bentuk cetak atau elektronik. 7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan koordinasi dengan unit kerja terkait, penyelesaian pelayanan mengikuti ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Data dan/atau informasi agama/keagamaan sesuai kewenangan Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung dalam bentuk dokumen cetak atau dokumen elektronik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com.

		d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik. 2. Memahami pengelolaan data dan informasi pada Kementerian Agama. 3. Mampu melakukan verifikasi terhadap data dan informasi yang dapat dipublikasikan. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).

		3. Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala. 4. Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: 1. Petugas PTSP. 2. Pengelola data dan informasi. 3. Pejabat yang berwenang memberikan persetujuan penyampaian data dan/atau informasi.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan permohonan data dan informasi agama/keagamaan diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data yang dikecualikan dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Data dan informasi diberikan sesuai klasifikasi informasi yang dapat diakses oleh publik 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 4. Seluruh pemohon memperoleh pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN AUDIENSI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan audiensi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Identitas pemohon atau lembaga/organisasi. 3. Maksud dan tujuan audiensi. 4. Daftar peserta audiensi. 5. Usulan waktu pelaksanaan audiensi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan audiensi kepada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan. 3. Surat permohonan diregistrasi dan diteruskan kepada Kepala Kantor untuk memperoleh disposisi. 4. Disposisi diteruskan kepada unit kerja yang menjadi penanggung jawab pelaksanaan audiensi. 5. Unit kerja melakukan koordinasi mengenai waktu, tempat, dan peserta audiensi. 6. Jadwal audiensi disampaikan kepada pemohon. 7. Audiensi dilaksanakan sesuai jadwal yang telah disepakati. 8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar untuk penyampaian jadwal atau jawaban permohonan audiensi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Persetujuan jadwal audiensi. 2. Surat jawaban atas permohonan audiensi. 3. Pelaksanaan audiensi dengan pejabat atau unit kerja terkait sesuai disposisi Kepala Kantor.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

		2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik. 2. Memahami tata naskah dinas dan administrasi persuratan. 3. Memahami prosedur pelayanan permohonan audiensi. 4. Mampu melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait. 5. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran 6. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 7. Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala. 4. Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: 1. Petugas PTSP. 2. Petugas Subbagian Tata Usaha.

		3. Pejabat atau unit kerja yang menangani pelaksanaan audiensi.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan permohonan audiensi diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan informasi dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilaksanakan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 3. Seluruh pemohon memperoleh pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, maupun latar belakang lainnya. 4. Dokumen permohonan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI PENGADUAN MASYARAKAT**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Menyampaikan identitas pemohon (perorangan atau mewakili lembaga). 2. Menyampaikan pokok permasalahan atau pengaduan yang akan dikonsultasikan. 3. Menyampaikan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan, apabila tersedia. 4. Pengaduan berkaitan dengan tugas dan fungsi Kementerian Agama.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau menghubungi media layanan yang tersedia. 2. Petugas PTSP menerima dan mengidentifikasi pokok permasalahan yang disampaikan. 3. Petugas memberikan konsultasi awal sesuai kewenangan. 4. Apabila memerlukan penanganan lebih lanjut, pengaduan diteruskan kepada unit kerja yang berwenang. 5. Unit kerja melakukan klarifikasi dan memberikan penjelasan atau tindak lanjut sesuai ketentuan. 6. Hasil konsultasi atau tindak lanjut disampaikan kepada pemohon. 7. Seluruh dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Konsultasi awal diberikan pada hari yang sama. Apabila memerlukan koordinasi atau klarifikasi lebih lanjut, penyelesaian paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Konsultasi dan penjelasan atas pengaduan masyarakat. 2. Informasi mengenai mekanisme penyelesaian pengaduan. 3. Tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id.f.

		f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat. 2. Memahami tugas dan fungsi Kementerian Agama. 3. Mampu melakukan identifikasi, pencatatan, dan koordinasi penanganan pengaduan. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, empati, dan responsif. 6. Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala.

		4. Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: 1. Petugas PTSP. 2. Petugas Subbagian Tata Usaha. 3. Pejabat atau petugas pada unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan konsultasi pengaduan masyarakat diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas dan dokumen pengadu dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pengaduan diproses secara objektif, profesional, dan bertanggung jawab. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 4. Seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PENERIMAAN SURAT MASUK**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung atau unit kerja terkait. 2. Surat memuat identitas pengirim yang jelas. 3. Surat telah ditandatangani oleh pihak yang berwenang. 4. Dokumen lampiran disertakan sesuai isi surat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan surat kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan surat beserta lampirannya. 3. Surat diregistrasi ke dalam buku agenda atau aplikasi persuratan yang digunakan. 4. Petugas memberikan tanda terima kepada pengirim. 5. Surat diteruskan kepada Kepala Kantor untuk memperoleh disposisi. 6. Surat didistribusikan kepada unit kerja yang dituju sesuai disposisi. 7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak surat diterima dalam keadaan lengkap untuk proses penerimaan, registrasi, dan penyampaian kepada pejabat yang berwenang.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Surat diterima dan diregistrasi. 2. Tanda terima surat. 3. Surat diteruskan kepada pejabat atau unit kerja yang berwenang sesuai disposisi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

		- Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. - Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. - Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). - Ruang tunggu yang nyaman. - Komputer/laptop. - Printer dan scanner. - Jaringan internet. - Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: - Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan kearsipan. - Memahami tata naskah dinas dan administrasi persuratan. - Mampu melakukan pemeriksaan, registrasi, dan pendistribusian surat masuk. - Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi persuratan/perkantoran. - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. - Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. - Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). - Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala. - Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: - Petugas PTSP. - Petugas Subbagian Tata Usaha. - Pengelola persuratan atau arsiparis.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan penerimaan surat masuk

		diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan isi surat dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Surat diproses dan didistribusikan secara aman serta terdokumentasi dengan baik. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 4. Seluruh pengguna layanan memperoleh pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN CUTI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan cuti yang ditandatangani oleh pemohon. 2. Formulir permohonan cuti yang telah diisi lengkap. 3. Persetujuan atasan langsung. 4. Dokumen pendukung sesuai jenis cuti yang diajukan (apabila dipersyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pegawai mengajukan permohonan cuti beserta persyaratan kepada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau Subbagian Tata Usaha. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada pejabat pengelola kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. 4. Berkas diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk memperoleh persetujuan. 5. Surat keputusan atau surat izin cuti diterbitkan. 6. Surat cuti disampaikan kepada pemohon. 7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Cuti atau Surat Penolakan Permohonan Cuti sesuai ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

		4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kepegawaian dan cuti ASN. 2. Memahami tata naskah dinas dan administrasi kepegawaian. 3. Mampu melakukan verifikasi persyaratan administrasi cuti. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi kepegawaian/perkantoran 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara berkala. 4. Hasil pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: 1. Petugas PTSP. 2. Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha. 3. Pejabat yang berwenang menetapkan atau menyetujui cuti.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan permohonan cuti diberikan secara cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta

		sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen kepegawaian dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen permohonan cuti diproses dan diarsipkan secara aman. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif. 4. Seluruh pegawai memperoleh pelayanan yang sama sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi (monev), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat dianalisis sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI MUTASI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) atas kebenaran data dan dokumen secara berjenjang bermeterai. 3. Hasil evaluasi dan pertimbangan Sidang Tim Penilaian Kinerja. 4. Surat permohonan mutasi dari yang bersangkutan yang memuat alasan mutasi. 5. Surat rekomendasi/persetujuan mutasi dari atasan langsung dengan menyebutkan jabatan yang ditinggalkan. 6. Surat rekomendasi/persetujuan mutasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama asal. 7. Surat rekomendasi/persetujuan menerima dari atasan langsung pada satuan kerja tujuan. 8. Surat rekomendasi/persetujuan menerima dari Kepala Kantor Kementerian Agama tujuan. 9. Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja (ABK) pada jabatan yang ditinggalkan. 10. Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja (ABK) pada jabatan yang akan diduduki. 11. Fotokopi SK CPNS. 12. Fotokopi SK PNS 13. Fotokopi SK Pangkat Terakhir. 14. Fotokopi SK Jabatan Terakhir. 15. Penilaian Kinerja Pegawai (SKP) 2 (dua) tahun terakhir dengan predikat paling rendah Baik. 16. Daftar Riwayat Hidup (DRH). 17. Fotokopi sah SK Jabatan Fungsional/Pelaksana. 18. Surat keterangan tidak sedang menjalani hukuman disiplin dan/atau proses peradilan. 19. Surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat. 20. Surat keterangan tidak sedang menjalani tugas belajar atau ikatan dinas. 20. Surat keterangan bebas temuan dari Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. 21. Surat rekomendasi dari Unit Pembina Jabatan Fungsional (bagi Jabatan Fungsional). 22. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan rekomendasi mutasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Pengelola Kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. 4. Pengelola Kepegawaian melakukan penelitian dan telaah administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Apabila persyaratan telah lengkap dan memenuhi ketentuan, disusun konsep surat rekomendasi mutasi. 6. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani. 7. Surat rekomendasi yang telah ditandatangani disampaikan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan koordinasi dengan instansi lain, penyelesaian mengikuti ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Mutasi Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022 tentang Pemberian Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil pada Kementerian Agama. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

		5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian. 2. Memahami prosedur mutasi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Agama. 3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi kepegawaian. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi kepegawaian dan aplikasi perkantoran. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala. 4. Hasil pengawasan menjadi bahan perbaikan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri atas: 1. Petugas PTSP. 2. Pengelola Kepegawaian. 3. Pejabat yang berwenang memberikan rekomendasi.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen kepegawaian dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

		2. Dokumen permohonan diproses secara aman, tertib, dan terdokumentasi. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Hasil evaluasi dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
KENAIKAN PANGKAT PNS**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) atas kebenaran data dan dokumen secara berjenjang bermeterai. 3. Salinan SK CPNS. 4. Salinan SK PNS. 5. Salinan SK Kenaikan Pangkat terakhir. 6. Salinan Surat Pencantuman Gelar (apabila gelar belum tercantum pada SK terakhir). 7. Salinan sah SK dan berkas pelantikan pengangkatan Jabatan Struktural (bagi pejabat struktural). 8. Salinan sah SK Pengangkatan Jabatan Fungsional dan SK Jabatan Terakhir (bagi pejabat fungsional). 9. Salinan sah SK Pelaksana (bagi pelaksana). 10. Salinan sah SK Mutasi terakhir (apabila ada). 11. Penilaian Kinerja Pegawai (SKP) 2 (dua) tahun terakhir dengan predikat Baik serta telah dikirim pada aplikasi SIASN.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan kenaikan pangkat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Pengelola Kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. 4. Pengelola Kepegawaian melakukan penelitian dan validasi dokumen sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Berkas yang telah memenuhi persyaratan diusulkan secara berjenjang melalui Tim SDM Kantor Wilayah Kementerian Agama. 6. Setelah diterbitkan Pertimbangan Teknis (Pertek) BKN dan SK Kenaikan Pangkat oleh instansi yang berwenang, dokumen disampaikan kepada pemohon. 7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengusulan oleh Pengelola Kepegawaian paling lama 1–2 hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap. 2. Penerbitan Pertimbangan Teknis (Pertek) mengikuti Standar Operasional Prosedur Badan Kepegawaian Negara (BKN).

		3. Penerbitan Surat Keputusan (SK) Kenaikan Pangkat mengikuti ketentuan instansi yang berwenang. 4. Penyampaian SK kepada pemohon paling lama 1–2 hari kerja setelah diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pertimbangan Teknis (Pertek) Badan Kepegawaian Negara (BKN). 2. Surat Keputusan (SK) Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com.d d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022 tentang Pemberian Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil pada Kementerian Agama. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang memberikan pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut:

		1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian dan kenaikan pangkat ASN. 2. Mampu mengoperasikan aplikasi SIASN dan aplikasi pendukung kepegawaian lainnya. 3. Mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen administrasi kepegawaian secara teliti. 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 5. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala untuk memastikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). 4. Hasil pengawasan menjadi bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas: 1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa: 1. Produk layanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pelayanan disampaikan secara terbuka dan transparan. 3. Pelayanan diberikan secara profesional, ramah, mudah, dan tidak diskriminatif.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen kepegawaian pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.

		3. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
--	--	--

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TUGAS BELAJAR/IZIN BELAJAR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Surat permohonan Tugas Belajar/Izin Belajar dari yang bersangkutan. 3. Surat rekomendasi dari atasan langsung. 4. Surat persetujuan dari Kepala Satuan Kerja. 5. Fotokopi sah SK CPNS. 6. Fotokopi sah SK PNS. 7. Fotokopi sah SK Pangkat Terakhir. 8. Fotokopi sah SK Jabatan Terakhir. 9. Fotokopi Penilaian Kinerja Pegawai (SKP) 2 (dua) tahun terakhir dengan predikat paling rendah Baik. 10. Surat keterangan diterima pada perguruan tinggi/program studi yang dituju. 11. Surat keterangan akreditasi perguruan tinggi dan program studi yang masih berlaku. 12. Jadwal perkuliahan dari perguruan tinggi. 13. Surat pernyataan tidak mengganggu pelaksanaan tugas kedinasan 14. Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin 15. Surat pernyataan tidak sedang menjalani cuti di luar tanggungan negara. 16. Surat pernyataan tidak sedang dalam proses pemberhentian sebagai PNS. 17. Surat pernyataan tidak sedang menjalani Tugas Belajar atau Izin Belajar lain. 18. Rencana pembiayaan pendidikan. 19. Fotokopi ijazah dan transkrip nilai terakhir yang dilegalisir. 20. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Pengelola Kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. 4. Pengelola Kepegawaian melakukan penelitian administrasi sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan surat rekomendasi Tugas Belajar/Izin Belajar.

		6. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani. 7. Surat rekomendasi yang telah ditandatangani disampaikan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila memerlukan koordinasi dengan instansi lain, penyelesaian mengikuti ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Tugas Belajar atau Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. 3. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Tugas Belajar dan Izin Belajar ASN.

		- Memahami administrasi kepegawaian dan pengembangan kompetensi ASN. - Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti. - Mampu mengoperasikan aplikasi SIASN dan aplikasi perkantoran. - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. - Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. - Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). - Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). - Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas: - Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). - Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. - Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik. - Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. - Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. - Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PENGUSULAN PENSIUN PEGAWAI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) atas kebenaran data dan dokumen secara berjenjang bermeterai. 3. Surat usul pensiun dari Kepala Satuan Kerja. 4. Salinan sah SK CPNS. 5. Salinan sah SK PNS. 6. Salinan sah SK Pangkat terakhir. 7. Salinan sah SK Jabatan terakhir (bagi pejabat struktural/fungsional). 8. Salinan sah Karpeg atau Kartu ASN Digital. 9. Salinan sah Kartu Tanda Penduduk (KTP). 10. Salinan sah Kartu Keluarga (KK). 11. Salinan sah Akta Kelahiran Pegawai. 12. Salinan sah Akta Nikah/Buku Nikah. 13. Salinan sah Akta Kelahiran Anak (apabila ada). 14. Pasfoto terbaru ukuran sesuai ketentuan. 15. Daftar Riwayat Hidup (DRH). 16. Penilaian Kinerja Pegawai (SKP) 2 (dua) tahun terakhir dengan predikat paling rendah Baik. 17. Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin. 18. Surat pernyataan tidak sedang dalam proses pidana atau perkara hukum. 19. Surat keterangan tidak memiliki tanggungan barang milik negara.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon atau pengelola kepegawaian menyampaikan berkas usul pensiun melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Pengelola Kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. 4. Pengelola Kepegawaian melakukan penelitian dan validasi dokumen sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Berkas yang telah memenuhi persyaratan diusulkan secara berjenjang kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama dan instansi yang berwenang. 6. Setelah Surat Keputusan Pensiun diterbitkan oleh pejabat yang berwenang, dokumen disampaikan

		kepada pemohon.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Verifikasi dan pengusulan berkas paling lama 2 (dua) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. 2. Proses penerbitan Pertimbangan Teknis (Pertek) dan Surat Keputusan Pensiun mengikuti ketentuan instansi yang berwenang. 3. Penyampaian Surat Keputusan Pensiun kepada pemohon paling lama 1 (satu) hari kerja setelah diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Berkas usul pensiun Pegawai Negeri Sipil. 2. Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. - SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. e. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2024 tentang Pemberian Pensiun dan Jaminan Hari Tua kepada Aparatur Sipil Negara (apabila berlaku sesuai kewenangan). 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner.

		5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pensiun Pegawai Negeri Sipil. 2. Memahami administrasi kepegawaian dan proses pengusulan pensiun. 3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi SIASN dan aplikasi pendukung kepegawaian lainnya. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). 4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas: 1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen kepegawaian dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen usul pensiun diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.

		3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
--	--	---

**STANDAR PELAYANAN
PENINJAUAN MASA KERJA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) atas kebenaran data dan dokumen secara berjenjang bermeterai. 3. Surat usul Peninjauan Masa Kerja (PMK) dari Kepala Satuan Kerja. 4. Salinan sah SK CPNS. 5. Salinan sah SK PNS. 6. Salinan sah SK Pangkat terakhir. 7. Salinan sah SK Jabatan terakhir (bagi pejabat struktural/fungsional). 8. Salinan sah Karpeg atau Kartu ASN Digital. 9. Salinan sah ijazah yang digunakan sebagai dasar pengangkatan CPNS. 10. Salinan sah Surat Keputusan Penetapan Angka Kredit (bagi Jabatan Fungsional). 11. Salinan sah Surat Keputusan Pengangkatan Pertama sebagai CPNS. 12. Surat keterangan pengalaman kerja sebelum diangkat menjadi CPNS yang diperhitungkan sebagai masa kerja (apabila ada). 13. Surat keterangan pengangkatan pada instansi sebelumnya (apabila ada). 14. Surat keterangan pemberhentian dari instansi sebelumnya (apabila ada). 15. Daftar Riwayat Hidup (DRH). 16. Penilaian Kinerja Pegawai (SKP) 2 (dua) tahun terakhir dengan predikat paling rendah Baik. 17. Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin. 18. Surat pernyataan tidak sedang dalam proses perkara pidana. 19. Surat keterangan dari instansi asal mengenai masa kerja yang dapat diperhitungkan (apabila ada). 20. Dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan masa kerja. 21. Berkas pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan Peninjauan Masa Kerja melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

		- Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. - Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Pengelola Kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. - Pengelola Kepegawaian melakukan penelitian dan validasi dokumen sesuai ketentuan yang berlaku. - Berkas yang memenuhi persyaratan diusulkan secara berjenjang kepada instansi yang berwenang. - Setelah persetujuan Peninjauan Masa Kerja diterbitkan oleh instansi yang berwenang, hasil disampaikan kepada pemohon. - Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Verifikasi dan pengusulan berkas paling lama 2 (dua) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. - Proses penetapan Peninjauan Masa Kerja mengikuti ketentuan instansi yang berwenang. - Penyampaian hasil kepada pemohon paling lama 1 (satu) hari kerja setelah diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Usul Peninjauan Masa Kerja (PMK) Pegawai Negeri Sipil.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: - Kotak Saran dan Aduan. - WA/Telp: 0823-8225-4342. - Email: kemenagkotabalam01@gmail.com - Instagram: @kemenagkotabalam. - SP4N-LAPOR!: lapor.go.id. - Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. - Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

		5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Peninjauan Masa Kerja (PMK). 2. Memahami administrasi kepegawaian dan penghitungan masa kerja Pegawai Negeri Sipil 3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi SIASN dan aplikasi pendukung kepegawaian lainnya. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) 3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). 4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas: 1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen kepegawaian pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen usulan Peninjauan Masa Kerja diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.

		3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENCANTUMAN GELAR**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung. 2. Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) atas kebenaran data dan dokumen secara berjenjang bermeterai. 3. Surat permohonan pencantuman gelar dari Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan. 4. Surat rekomendasi dari Kepala Satuan Kerja. 5. Salinan sah SK CPNS. 6. Salinan sah SK PNS. 7. Salinan sah SK Pangkat terakhir. 8. Salinan sah SK Jabatan terakhir. 9. Salinan sah Ijazah yang akan dicantumkan gelarnya. 10. Salinan sah Transkrip Nilai. 11. Surat Keputusan atau Surat Izin Belajar/Tugas Belajar (bagi yang dipersyaratkan). 12. Surat keterangan akreditasi perguruan tinggi pada saat lulus. 13. Surat keterangan akreditasi program studi pada saat lulus. 14. Penilaian Kinerja Pegawai (SKP) 2 (dua) tahun terakhir dengan predikat paling rendah Baik. 15. Daftar Riwayat Hidup (DRH). 16. Fotokopi Kartu Pegawai (KARPEG) atau Kartu ASN Digital. 17. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP). 18. Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin. 19. Surat pernyataan bahwa ijazah diperoleh sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 20. Surat pernyataan tidak menggunakan ijazah yang diperoleh secara tidak sah. 21. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan pencantuman gelar melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Pengelola Kepegawaian untuk dilakukan verifikasi. 4. Pengelola Kepegawaian melakukan penelitian dan validasi dokumen sesuai ketentuan yang berlaku.

		5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan usul pencantuman gelar kepada instansi yang berwenang. 6. Setelah persetujuan pencantuman gelar diterbitkan, hasil disampaikan kepada pemohon. 7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Verifikasi dan pengusulan berkas paling lama 2 (dua) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. 2. Proses penerbitan persetujuan pencantuman gelar mengikuti ketentuan instansi yang berwenang. 3. Penyampaian hasil kepada pemohon paling lama 1 (satu) hari kerja setelah diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Usul/Persetujuan Pencantuman Gelar Pegawai Negeri Sipil.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342. c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com. d. Instagram: @kemenagkotabalam. e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id. f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama. 6. Ketentuan Badan Kepegawaian Negara mengenai pencantuman gelar bagi Pegawai Negeri Sipil yang berlaku.

8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pencantuman gelar Pegawai Negeri Sipil. 2. Memahami administrasi kepegawaian dan legalitas ijazah. 3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi SIASN dan aplikasi pendukung kepegawaian lainnya. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Kantor. 2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). 4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas: 1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Tata Usaha.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen kepegawaian pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik. 3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung. 3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
----	----------------------------	--

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN ROHANIawan DAN PEMBACA DOA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan dari instansi/lembaga/masyarakat yang membutuhkan layanan Rohaniawan atau Pembaca Doa.2. Surat ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.3. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan.4. Mencantumkan jenis kegiatan yang akan dilaksanakan.5. Mencantumkan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan.6. Mencantumkan agama yang akan dilayani.7. Mencantumkan nama dan nomor telepon narahubung/pemohon.8. Fotokopi identitas pemohon (apabila diperlukan).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi.4. Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Islam melakukan telaah dan menetapkan Rohaniawan atau Pembaca Doa sesuai kebutuhan.5. Surat penugasan atau surat pengantar disiapkan untuk ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.6. Surat yang telah ditandatangani disampaikan kepada pemohon.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Penugasan atau Surat Pengantar Rohaniawan/Pembaca Doa.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

		Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan pelayanan keagamaan pada Kementerian Agama.2. Memahami tata cara penugasan Rohaniawan dan Pembaca Doa.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas/Pengelola pada Penyelenggara Bimbingan Masyarakat Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat

		digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
--	--	--

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENASEHATAN PERKAWINAN/BP4**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan atau pendaftaran dari pemohon.2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon pengantin atau pemohon.3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).4. Mengisi formulir permohonan penasehatan perkawinan.5. Menyampaikan nomor telepon yang dapat dihubungi.6. Bersedia mengikuti kegiatan penasehatan perkawinan sesuai jadwal yang ditetapkan.7. Persyaratan lain sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) atau langsung kepada petugas BP4.2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada petugas BP4.4. Petugas menjadwalkan pelaksanaan penasehatan perkawinan.5. Pemohon mengikuti kegiatan penasehatan perkawinan sesuai jadwal.6. Apabila diperlukan, diterbitkan surat keterangan telah mengikuti penasehatan perkawinan.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja untuk proses pendaftaran dan penjadwalan sejak persyaratan dinyatakan lengkap. Pelaksanaan penasehatan menyesuaikan jadwal yang telah ditetapkan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Layanan Penasehatan Perkawinan.2. Surat Keterangan telah mengikuti Penasehatan Perkawinan (apabila diperlukan).
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

		Pedoman Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perkawinan dan keluarga.2. Memahami pelaksanaan layanan penasehatan perkawinan melalui BP4.3. Memiliki kemampuan komunikasi, mediasi, dan konseling dasar.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki sikap ramah, sopan, profesional, dan menjaga kerahasiaan informasi pemohon.6. Berintegritas dan berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas BP4/Penyuluh Agama Islam atau petugas yang ditunjuk.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan hasil konsultasi pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi

		serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR (SKT)
MAJELIS TAKLIM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Formulir pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim yang telah diisi lengkap.3. Profil Majelis Taklim.4. Fotokopi KTP Ketua, Sekretaris, dan Bendahara.5. Susunan pengurus Majelis Taklim.6. Daftar anggota/jamaah Majelis Taklim.7. Pas foto Ketua Majelis Taklim ukuran 3×4 sebanyak 2 (dua) lembar.8. Surat Domisili dari Lurah/Kepala Desa.9. Surat Keterangan dari KUA Kecamatan setempat.10. Surat rekomendasi dari Penyuluh Agama Islam setempat.11. Fotokopi NPWP Majelis Taklim (apabila ada).12. Fotokopi Akta Notaris (apabila ada).13. Denah lokasi sekretariat Majelis Taklim.14. Foto kegiatan Majelis Taklim.15. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi.4. Petugas melakukan penelitian administrasi dan, apabila diperlukan, verifikasi lapangan.5. Apabila persyaratan telah memenuhi ketentuan, disiapkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim.6. SKT diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. SKT yang telah ditandatangani diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan

		Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Majelis Taklim.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendaftaran dan pembinaan Majelis Taklim.2. Memahami administrasi penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang

		aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan.2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA DAN PRASARANA
(MAJELIS TAKLIM, MASJID DAN MUSHALLA)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan bantuan yang ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris lembaga.3. Surat rekomendasi dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan setempat.4. Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim atau dokumen legalitas Masjid/Mushalla.5. Susunan pengurus lembaga.6. Fotokopi KTP Ketua dan Sekretaris.7. Fotokopi Rekening Bank atas nama lembaga (apabila dipersyaratkan).8. Surat keterangan domisili lembaga.9. Foto kondisi sarana dan prasarana yang akan diusulkan untuk memperoleh bantuan.10. Rencana Anggaran Biaya (RAB).11. Denah lokasi.12. Dokumentasi kegiatan lembaga.13. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi administrasi.4. Petugas melakukan penelitian berkas dan, apabila diperlukan, verifikasi lapangan.5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan surat rekomendasi.6. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. Surat rekomendasi yang telah ditandatangani diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana dan Prasarana bagi Majelis Taklim, Masjid, dan Mushalla.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan

		Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.3. Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Majelis Taklim.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai bantuan sarana dan prasarana keagamaan.2. Memahami administrasi penerbitan surat rekomendasi bantuan.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3.

		Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PERPANJANGAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR
(SKT) MAJELIS TAKLIM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan perpanjangan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim yang lama.3. Formulir perpanjangan SKT yang telah diisi lengkap.4. Profil Majelis Taklim terbaru.5. Susunan pengurus terbaru.6. Fotokopi KTP Ketua, Sekretaris, dan Bendahara.7. Daftar anggota/jamaah Majelis Taklim terbaru.8. Surat Domisili dari Lurah/Kepala Desa (apabila terdapat perubahan alamat).9. Surat Keterangan dari KUA Kecamatan setempat.10. Surat rekomendasi dari Penyuluh Agama Islam setempat.11. Dokumentasi kegiatan Majelis Taklim selama masa berlaku SKT sebelumnya.12. Foto sekretariat dan kegiatan Majelis Taklim.13. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi.4. Petugas melakukan penelitian administrasi dan, apabila diperlukan, verifikasi lapangan.5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan perpanjangan SKT Majelis Taklim.6. SKT yang telah diperpanjang diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. SKT diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Majelis Taklim yang telah diperpanjang.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan

		Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Majelis Taklim.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendaftaran dan perpanjangan SKT Majelis Taklim.2. Memahami administrasi penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT).3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang

		aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan.2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SURAT KETERANGAN NOMOR IDENTITAS/ID NASIONAL
MASJID/MUSHALLA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Formulir permohonan Nomor Identitas (ID Nasional) Masjid/Mushalla yang telah diisi lengkap.3. Surat Keterangan dari KUA Kecamatan setempat.4. Fotokopi KTP Ketua Takmir/Pengurus Masjid atau Mushalla.5. Susunan Pengurus Masjid/Mushalla.6. Surat Keputusan Pengurus Masjid/Mushalla (apabila ada).7. Surat Keterangan Domisili dari Lurah/Kepala Desa (apabila diperlukan).8. Foto bangunan Masjid/Mushalla (bagian depan, samping, dan dalam).9. Titik koordinat (lokasi) Masjid/Mushalla.10. Denah lokasi Masjid/Mushalla.11. Dokumen kepemilikan atau penggunaan tanah/bangunan (apabila ada).12. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan verifikasi.4. Petugas melakukan penelitian administrasi dan, apabila diperlukan, verifikasi lapangan.5. Data Masjid/Mushalla diinput ke dalam Sistem Informasi Masjid (SIMAS) sesuai ketentuan.6. Setelah data dinyatakan lengkap dan valid, Nomor Identitas (ID Nasional) Masjid/Mushalla diterbitkan.7. Surat Keterangan Nomor Identitas (ID Nasional) Masjid/Mushalla diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan atau sinkronisasi data pada aplikasi SIMAS, waktu penyelesaian menyesuaikan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Nomor Identitas (ID Nasional) Masjid/Mushalla.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram:

		@kemenagkotabalam.e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id.f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Peraturan Menteri Agama Nomor 54 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesejahteraan Masjid.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.6. Ketentuan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Sistem Informasi Masjid (SIMAS) dan Nomor Identitas Nasional Masjid/Mushalla.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendataan dan registrasi Masjid/Mushalla.2. Memahami tata cara penerbitan Nomor Identitas (ID Nasional) Masjid/Mushalla melalui aplikasi SIMAS.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi secara teliti.4. Mampu mengoperasikan aplikasi SIMAS dan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar

		Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PENGUKURAN ARAH KIBLAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pengukuran arah kiblat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Fotokopi KTP pemohon.3. Fotokopi dokumen kepemilikan atau penguasaan bangunan/tanah (apabila diperlukan).4. Alamat lengkap lokasi yang akan dilakukan pengukuran arah kiblat.5. Nomor telepon yang dapat dihubungi.6. Denah lokasi atau titik koordinat lokasi (apabila ada).7. Pemohon atau perwakilan hadir pada saat pelaksanaan pengukuran.8. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.4. Petugas menjadwalkan pelaksanaan pengukuran arah kiblat bersama pemohon.5. Tim melakukan pengukuran arah kiblat di lokasi menggunakan alat ukur sesuai standar.6. Hasil pengukuran dituangkan dalam Berita Acara atau Surat Keterangan Hasil Pengukuran Arah Kiblat.7. Dokumen hasil pengukuran disampaikan kepada pemohon dan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap. Jadwal pelaksanaan pengukuran disesuaikan dengan kondisi lapangan dan kesepakatan dengan pemohon.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Berita Acara atau Surat Keterangan Hasil Pengukuran Arah Kiblat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

		Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.6. Ketentuan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam mengenai pelayanan pengukuran arah kiblat.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).7. Peralatan pengukuran arah kiblat (kompas kiblat, theodolite atau alat ukur lainnya sesuai standar).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan syariat dan teknis penentuan arah kiblat.2. Memiliki kemampuan melakukan pengukuran arah kiblat menggunakan peralatan yang sesuai.3. Mampu melakukan verifikasi lokasi dan penyusunan berita acara hasil pengukuran.4. Mampu mengoperasikan aplikasi pendukung dan perangkat ukur.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas Pengukur Arah Kiblat pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Pengukuran dilakukan menggunakan metode dan peralatan yang sesuai standar untuk memperoleh hasil yang akurat.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan.2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
----	----------------------------	--

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH MI/MTS
SALAH TULIS / RUSAK / HILANG

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon atau orang tua/wali (bagi yang belum memiliki KTP).3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).4. Fotokopi ijazah yang rusak atau salah tulis (bagi permohonan ijazah rusak/salah tulis).5. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (bagi ijazah hilang).6. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) bermeterai mengenai kehilangan atau kerusakan ijazah.7. Fotokopi Surat Keterangan Hasil Ujian (SKHU) atau dokumen pendukung lain yang menunjukkan identitas dan kelulusan (apabila ada).8. Surat keterangan dari Madrasah asal mengenai data kelulusan peserta didik.9. Fotokopi buku induk atau daftar nilai dari madrasah (apabila diperlukan).10. Pasfoto terbaru ukuran 3×4 sebanyak 2 (dua) lembar.11. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi dokumen dan validasi data kelulusan dengan madrasah asal.5. Apabila persyaratan telah memenuhi ketentuan, disiapkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah.6. Surat Keterangan Pengganti Ijazah diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. Surat Keterangan Pengganti Ijazah diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi ke madrasah asal atau instansi terkait, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah MI/MTs karena salah tulis, rusak, atau hilang.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram:

		@kemenagkotabalam.e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id.f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, dan Sertifikat Profesi yang berlaku.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Madrasah.2. Memahami administrasi pendidikan madrasah dan pengelolaan arsip ijazah.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen dan validasi data kelulusan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Madrasah.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI PINDAH SEKOLAH JENJANG MI/MTS**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Surat pengantar dari Kepala Madrasah asal.3. Surat keterangan diterima dari Madrasah tujuan (apabila telah tersedia).4. Fotokopi rapor yang telah dilegalisasi.5. Fotokopi Nomor Induk Siswa Nasional (NISN).6. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).7. Fotokopi Akta Kelahiran peserta didik.8. Fotokopi KTP orang tua/wali.9. Pasfoto peserta didik ukuran 3×4 sebanyak 2 (dua) lembar (apabila diperlukan).10. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi dokumen dan kesesuaian data peserta didik.5. Apabila persyaratan telah memenuhi ketentuan, disiapkan Surat Rekomendasi Pindah Madrasah.6. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. Surat rekomendasi yang telah ditandatangani diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pindah Sekolah Jenjang MI/MTs.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah beserta perubahannya.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

		Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan perpindahan peserta didik pada jenjang Madrasah Ibtidaiyah (MI) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs).2. Memahami administrasi pendidikan madrasah.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen dan validasi data peserta didik.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Madrasah.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta

		pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI IZIN OPERASIONAL/PENDIRIAN
MADRASAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal pendirian atau izin operasional madrasah.3. Profil yayasan/penyelenggara pendidikan.4. Akta Notaris pendirian Yayasan dan pengesahan Kementerian Hukum dan HAM.5. Nomor Induk Berusaha (NIB) Yayasan (apabila dipersyaratkan).6. Susunan pengurus Yayasan.7. Surat Keputusan pendirian Yayasan.8. Surat domisili Yayasan/Madrasah.9. Rekomendasi dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.10. Rekomendasi dari Kelurahan/Desa dan Kecamatan setempat.11. Dokumen kepemilikan atau penggunaan tanah dan bangunan yang sah.12. Fotokopi sertifikat tanah atau dokumen lain yang berkekuatan hukum.13. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) apabila dipersyaratkan.14. Denah lokasi madrasah.15. Foto bangunan dan sarana prasarana madrasah.16. Daftar ruang belajar dan fasilitas pendukung.17. Daftar calon peserta didik.18. Daftar calon pendidik dan tenaga kependidikan beserta kualifikasinya.19. Struktur organisasi madrasah.20. Kurikulum yang akan digunakan.21. Rencana pembiayaan operasional madrasah.22. Surat pernyataan kesanggupan menyelenggarakan pendidikan sesuai ketentuan.23. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Tim melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan kelayakan pendirian atau operasional madrasah.6. Hasil verifikasi dan visitasi dibahas sebagai dasar pemberian rekomendasi.7. Apabila memenuhi persyaratan, Surat Rekomendasi Izin Operasional/Pendirian Madrasah disiapkan untuk ditandatangani Kepala Kantor.8. Surat rekomendasi

		diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, tidak termasuk waktu pelaksanaan verifikasi lapangan atau visitasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Operasional/Pendirian Madrasah.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram: @kemenagkotabalam . e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id . f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya. 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah beserta perubahannya. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. 7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). 2. Ruang tunggu yang nyaman. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan pendirian dan izin operasional madrasah. 2. Memahami administrasi penyelenggaraan pendidikan madrasah. 3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan sistem informasi pendidikan madrasah. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif. 6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.

10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Madrasah.3. Tim Verifikasi/Visitasi.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI SK KELEMBAGAN MADRASAH**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan penerbitan Rekomendasi SK Kelembagaan Madrasah.3. Fotokopi Akta Notaris Yayasan dan pengesahan Kementerian Hukum dan HAM.4. Fotokopi Nomor Induk Berusaha (NIB) Yayasan (apabila dipersyaratkan).5. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Yayasan.6. Susunan Pengurus Yayasan.7. Profil Madrasah.8. Fotokopi Izin Operasional Madrasah.9. Fotokopi Nomor Statistik Madrasah (NSM).10. Data peserta didik.11. Data pendidik dan tenaga kependidikan.12. Data sarana dan prasarana madrasah.13. Surat keterangan domisili madrasah.14. Foto bangunan madrasah.15. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan untuk memastikan kesesuaian data kelembagaan.6. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan Rekomendasi SK Kelembagaan Madrasah.7. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.8. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi SK Kelembagaan Madrasah.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan

		Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah beserta perubahannya.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai kelembagaan dan penyelenggaraan pendidikan madrasah.2. Memahami administrasi penerbitan rekomendasi SK Kelembagaan Madrasah.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan sistem informasi pendidikan madrasah.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Madrasah.3. Tim Verifikasi (apabila diperlukan).
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar

		Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA DAN PRASARANA
MADRASAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan bantuan sarana dan prasarana madrasah.3. Profil Madrasah.4. Fotokopi Izin Operasional Madrasah.5. Fotokopi Nomor Statistik Madrasah (NSM).6. Surat Keputusan pendirian Yayasan dan/atau Akta Notaris Yayasan beserta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM (untuk madrasah swasta).7. Susunan pengurus Yayasan (untuk madrasah swasta).8. Data peserta didik.9. Data pendidik dan tenaga kependidikan.10. Data kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki.11. Foto kondisi bangunan atau sarana prasarana yang diusulkan untuk memperoleh bantuan.12. Rencana Anggaran Biaya (RAB).13. Surat pernyataan tanggung jawab penggunaan bantuan.14. Fotokopi rekening atas nama madrasah atau yayasan (apabila dipersyaratkan).15. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan untuk menilai kondisi sarana dan prasarana madrasah.6. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan surat rekomendasi bantuan.7. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.8. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan dokumen diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana dan Prasarana Madrasah.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah beserta perubahannya.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai bantuan sarana dan prasarana madrasah.2. Memahami administrasi penerbitan rekomendasi bantuan madrasah.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan sistem informasi pendidikan madrasah.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan

		pada Seksi Pendidikan Madrasah.3. Tim Verifikasi (apabila diperlukan).
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGAJUAN TUNJANGAN INSENTIF GURU MADRASAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan atau usulan dari Kepala Madrasah.2. Surat pengantar dari Yayasan (untuk Guru Madrasah Swasta).3. Fotokopi KTP.4. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).5. Fotokopi Nomor Induk Pegawai (NIP) atau Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK).6. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai Guru.7. Fotokopi SK Pembagian Tugas Mengajar Tahun Pelajaran berjalan.8. Fotokopi Jadwal Mengajar.9. Surat Keterangan Aktif Mengajar dari Kepala Madrasah.10. Fotokopi rekening bank yang masih aktif atas nama guru.11. Pakta Integritas dan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) sesuai ketentuan.12. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon atau Kepala Madrasah menyampaikan berkas melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan validasi data pada aplikasi yang digunakan Kementerian Agama.5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses sebagai usulan penerima Tunjangan Insentif Guru Madrasah.6. Usulan disampaikan sesuai mekanisme dan ketentuan yang berlaku.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Waktu pencairan tunjangan mengikuti ketentuan dan alokasi anggaran yang berlaku.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Berkas usulan Tunjangan Insentif Guru Madrasah yang telah diverifikasi dan diproses sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .

7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah beserta perubahannya.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pemberian Tunjangan Insentif Guru Madrasah.2. Memahami administrasi kepegawaian dan pendidik madrasah.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen dan validasi data guru.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS, SIMPATIKA, dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Madrasah.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan

	Keselamatan Pelayanan	secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN AKREDITASI / STATUS MADRASAH**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pengajuan akreditasi dari Kepala Madrasah kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Fotokopi Izin Operasional Madrasah.3. Fotokopi Nomor Statistik Madrasah (NSM).4. Profil Madrasah.5. Surat Keputusan Kepala Madrasah.6. Data pendidik dan tenaga kependidikan.7. Data peserta didik.8. Dokumen Kurikulum Operasional Madrasah.9. Dokumen Evaluasi Diri Madrasah (EDM).10. Dokumen pendukung sesuai Instrumen Akreditasi yang berlaku.11. Bukti pengisian data pada sistem/aplikasi akreditasi yang ditetapkan.12. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Madrasah menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Madrasah.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan validasi data madrasah.5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses sebagai usulan akreditasi kepada instansi yang berwenang sesuai ketentuan.6. Apabila terdapat kekurangan dokumen, pemohon diberitahukan untuk melengkapinya.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Pelaksanaan asesmen dan penetapan hasil akreditasi mengikuti jadwal serta ketentuan dari Badan Akreditasi Nasional/Badan Akreditasi yang berwenang.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Berkas usulan Akreditasi/Status Madrasah yang telah diverifikasi dan diproses sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang

		Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah beserta perubahannya.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai akreditasi madrasah.2. Memahami Standar Nasional Pendidikan dan instrumen akreditasi yang berlaku.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan validasi data madrasah.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung akreditasi.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Madrasah.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3.

		Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IZIN OPERASIONAL LPQ**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan Izin Operasional LPQ.3. Surat Keputusan pendirian lembaga dari Yayasan/Penyelenggara.4. Akta Notaris Yayasan beserta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM (bagi LPQ yang dikelola yayasan).5. Susunan pengurus LPQ.6. Profil Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ).7. Data ustaz/ustazah beserta kualifikasinya.8. Data santri.9. Daftar sarana dan prasarana pembelajaran.10. Fotokopi KTP pimpinan LPQ.11. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Desa atau instansi yang berwenang.12. Dokumen kepemilikan atau penggunaan gedung/tempat belajar.13. Denah lokasi LPQ.14. Foto bangunan dan ruang belajar LPQ.15. Kurikulum atau program pembelajaran yang digunakan.16. Jadwal kegiatan belajar mengajar.17. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Tim melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan kelayakan penyelenggaraan LPQ.6. Hasil verifikasi menjadi dasar penerbitan rekomendasi izin operasional.7. Berkas diproses sesuai ketentuan yang berlaku.8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, tidak termasuk waktu pelaksanaan verifikasi lapangan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Permohonan Izin Operasional Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ).
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram:

		@kemenagkotabalam.e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id.f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan penyelenggaraan Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ).2. Memahami administrasi pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam.3. Tim Verifikasi Lapangan.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak

		diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENDAFTARAN LEMBAGA PENDIDIKAN AL-QURAN
(LPQ)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pendaftaran LPQ yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Formulir pendaftaran LPQ yang telah diisi lengkap.3. Surat Keputusan pendirian LPQ dari Yayasan/ Penyelenggara.4. Akta Notaris Yayasan beserta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM (bagi LPQ yang dikelola yayasan).5. Susunan pengurus LPQ.6. Profil Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ).7. Fotokopi KTP pimpinan LPQ.8. Data ustaz/ustazah beserta kualifikasinya.9. Data santri.10. Kurikulum atau program pembelajaran LPQ.11. Jadwal kegiatan belajar mengajar.12. Daftar sarana dan prasarana pembelajaran.13. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Desa atau instansi yang berwenang.14. Dokumen kepemilikan atau penggunaan tempat pembelajaran.15. Denah lokasi LPQ.16. Foto bangunan dan ruang belajar LPQ.17. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan terhadap keberadaan dan kelayakan LPQ.6. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk pendaftaran LPQ pada sistem yang berlaku.7. Hasil pendaftaran disampaikan kepada pemohon sesuai ketentuan.8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Bukti Pendaftaran Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ) yang telah diproses sesuai ketentuan.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendaftaran Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ).2. Memahami administrasi pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan

		Keagamaan Islam.3. Tim Verifikasi Lapangan (apabila diperlukan).
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENDAFTARAN MADRASAH DINIYAH TAKMILIAH (MDT)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pendaftaran Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Formulir pendaftaran MDT yang telah diisi lengkap.3. Surat Keputusan pendirian MDT dari Yayasan/Penyelenggara.4. Akta Notaris Yayasan beserta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM (bagi MDT yang dikelola yayasan).5. Susunan pengurus MDT.6. Profil Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT).7. Fotokopi KTP pimpinan MDT.8. Data ustaz/ustazah beserta kualifikasinya.9. Data santri.10. Kurikulum atau program pembelajaran MDT.11. Jadwal kegiatan belajar mengajar.12. Daftar sarana dan prasarana pembelajaran.13. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Desa atau instansi yang berwenang.14. Dokumen kepemilikan atau penggunaan tempat pembelajaran.15. Denah lokasi MDT.16. Foto bangunan dan ruang belajar MDT.17. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan terhadap keberadaan dan kelayakan MDT.6. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk pendaftaran MDT pada sistem yang berlaku.7. Hasil pendaftaran disampaikan kepada pemohon sesuai ketentuan.8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Bukti Pendaftaran Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) yang telah diproses sesuai ketentuan.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendaftaran Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT).2. Memahami administrasi pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan

		Keagamaan Islam.3. Tim Verifikasi Lapangan (apabila diperlukan).
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENERBITAN KEMBALI PIAGAM LEMBAGA PENDIDIKAN
AL QUR'AN (LPQ) DAN MADRASAH DINIYAH TAKMILIAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan penerbitan kembali piagam yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Fotokopi KTP pimpinan lembaga.3. Fotokopi Piagam LPQ/MDT yang rusak (untuk piagam rusak).4. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (untuk piagam hilang).5. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) mengenai kehilangan atau kerusakan piagam.6. Fotokopi Surat Keputusan/Izin Operasional atau Bukti Pendaftaran LPQ/MDT.7. Fotokopi Nomor Statistik Lembaga (apabila telah memiliki).8. Profil singkat LPQ/MDT.9. Surat Keterangan dari Yayasan/Penyelenggara (apabila diperlukan).10. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan validasi data lembaga pada sistem yang berlaku.5. Apabila data telah sesuai, dilakukan proses penerbitan kembali piagam LPQ/MDT.6. Piagam yang telah diterbitkan disahkan sesuai ketentuan.7. Piagam diserahkan kepada pemohon dan dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi data pada sistem, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Piagam Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ) atau Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) yang diterbitkan kembali.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram: @kemenagkotabalam . e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id . f. Datang langsung ke Pelayanan

		Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai penerbitan kembali Piagam LPQ dan MDT.2. Memahami administrasi pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen dan validasi data lembaga.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar

		Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN PESANTREN, MADRASAH
DINIYAH TAKMILIAH DAN LEMBAGA PENDIDIKAN AL QURAN (LPQ)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan bantuan yang memuat latar belakang, tujuan, rencana kegiatan, dan Rencana Anggaran Biaya (RAB).3. Fotokopi Surat Keputusan/Izin Operasional atau Bukti Terdaftar Pesantren, MDT, atau LPQ.4. Profil lembaga.5. Susunan pengurus lembaga.6. Fotokopi KTP pimpinan lembaga.7. Fotokopi NPWP lembaga (apabila dipersyaratkan).8. Fotokopi rekening bank atas nama lembaga yang masih aktif.9. Surat pernyataan tanggung jawab penggunaan bantuan.10. Foto kondisi sarana dan prasarana atau objek yang diusulkan untuk memperoleh bantuan.11. Dokumen kepemilikan atau penggunaan tanah/bangunan (apabila bantuan berupa pembangunan atau rehabilitasi).12. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan terhadap kondisi lembaga dan usulan bantuan.6. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan surat rekomendasi bantuan.7. Surat rekomendasi ditandatangani oleh Kepala Kantor sesuai ketentuan.8. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Pesantren, Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT), atau Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ).

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren.3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.7. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pemberian bantuan kepada Pesantren, MDT, dan LPQ.2. Memahami administrasi pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan

		Keagamaan Islam.3. Tim Verifikasi Lapangan (apabila diperlukan).
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PENDAFTARAN KEBERADAAN
PESANTREN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan rekomendasi pendaftaran keberadaan pesantren.3. Profil pesantren.4. Surat Keputusan pendirian pesantren dari yayasan/penyelenggara.5. Akta Notaris Yayasan beserta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM (bagi pesantren berbadan hukum yayasan).6. Susunan pengurus pesantren.7. Fotokopi KTP pimpinan pesantren.8. Data santri mukim dan/atau santri tidak mukim.9. Data tenaga pendidik (ustaz/ustazah/kiai).10. Kurikulum atau sistem pendidikan pesantren.11. Dokumen kepemilikan atau penggunaan tanah dan bangunan pesantren.12. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Desa atau instansi yang berwenang.13. Denah lokasi pesantren.14. Foto bangunan, ruang belajar, dan asrama (apabila ada).15. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Tim melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan keberadaan dan kelayakan pesantren.6. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penerbitan rekomendasi pendaftaran keberadaan pesantren.7. Surat rekomendasi ditandatangani oleh Kepala Kantor sesuai ketentuan.8. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pendaftaran Keberadaan Pesantren.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pendirian dan Penyelenggaraan Pesantren.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendirian dan penyelenggaraan pesantren.2. Memahami administrasi pendaftaran keberadaan pesantren.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi lapangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan

		Keagamaan Islam.3. Tim Verifikasi Lapangan (apabila diperlukan).
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERUBAHAN DAN UPDATE DATA PONDOK PESANTREN, TPQ DAN MDT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan perubahan/pembaruan data yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Formulir perubahan atau pembaruan data yang telah diisi lengkap.3. Fotokopi KTP pimpinan Pondok Pesantren/TPQ/MDT.4. Fotokopi Surat Keputusan/Izin Operasional atau Bukti Terdaftar Pondok Pesantren/TPQ/MDT.5. Dokumen yang menjadi dasar perubahan data, seperti perubahan nama lembaga, alamat, pimpinan, pengurus, yayasan, data tenaga pendidik, data santri, atau data lainnya.6. Fotokopi Akta Notaris Yayasan beserta pengesahan Kementerian Hukum dan HAM (apabila terjadi perubahan yayasan).7. Surat Keputusan perubahan pengurus atau pimpinan (apabila terjadi perubahan).8. Surat Keterangan Domisili terbaru (apabila terjadi perubahan alamat).9. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan verifikasi lapangan untuk memastikan kesesuaian perubahan data.6. Data diperbarui pada sistem informasi yang digunakan oleh Kementerian Agama.7. Hasil perubahan atau pembaruan data disampaikan kepada pemohon.8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Apabila diperlukan verifikasi lapangan, waktu penyelesaian menyesuaikan hasil verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Perubahan dan pembaruan data Pondok Pesantren, Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), atau Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) pada sistem informasi Kementerian Agama.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pendirian dan Penyelenggaraan Pesantren.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.7. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pembaruan data Pondok Pesantren, TPQ, dan MDT.2. Memahami administrasi pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi dan validasi data.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam.

12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
SURAT REKOMENDASI PINDAH SEKOLAH (PKPPS/ SPM/ PDF)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan dari orang tua/wali santri atau pimpinan satuan pendidikan.2. Surat pengantar dari Kepala PKPPS/SPM/PDF asal.3. Fotokopi Surat Keputusan/Izin Operasional PKPPS/SPM/PDF asal.4. Surat Keterangan Masih Aktif sebagai santri/siswa.5. Fotokopi rapor atau hasil belajar terakhir.6. Fotokopi Nomor Induk Siswa Nasional (NISN), apabila telah memiliki.7. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).8. Fotokopi Akta Kelahiran.9. Fotokopi KTP orang tua/wali.10. Surat keterangan diterima dari PKPPS/SPM/PDF tujuan (apabila telah ada).11. Pas foto terbaru ukuran 3 × 4 cm sebanyak 2 lembar.12. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila persyaratan telah lengkap dan sesuai, dilakukan penyusunan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah.6. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pindah Sekolah PKPPS/SPM/PDF.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram: @kemenagkotabalam . e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id . f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren.3. Undang-

		Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pendidikan Pesantren.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.7. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai perpindahan peserta didik pada PKPPS/SPM/PDF.2. Memahami administrasi pendidikan pesantren.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi.4. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang

		aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan.2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SURAT REKOMENDASI MELANJUTKAN STUDI KELUAR
NEGERI SANTRI LULUSAN PONDOK PESANTREN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Surat pengantar dari pimpinan Pondok Pesantren.3. Fotokopi KTP pemohon.4. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).5. Fotokopi ijazah atau surat keterangan lulus dari Pondok Pesantren.6. Fotokopi paspor (apabila telah memiliki).7. Surat penerimaan (Letter of Acceptance/LoA) atau surat keterangan diterima dari lembaga pendidikan di luar negeri (apabila telah tersedia).8. Pas foto terbaru ukuran 3 × 4 cm sebanyak 2 lembar.9. Curriculum Vitae (CV) atau daftar riwayat hidup.10. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam (PAPKIS).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Berkas yang memenuhi persyaratan diproses untuk penyusunan Surat Rekomendasi Melanjutkan Studi ke Luar Negeri.6. Surat rekomendasi diajukan kepada Kepala Kantor untuk ditandatangani.7. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Melanjutkan Studi ke Luar Negeri bagi Santri Lulusan Pondok Pesantren.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren.3. Undang-

		Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pendidikan Pesantren.6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.7. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai rekomendasi studi ke luar negeri bagi santri.2. Memahami administrasi pendidikan pesantren dan pendidikan keagamaan Islam.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi.4. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Seksi Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang

		aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan.2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
PEMBERKASAN TUNJANGAN PROFESI GURU PAI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dari Kepala Sekolah.2. Surat permohonan pemberkasan Tunjangan Profesi Guru (TPG).3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).4. Fotokopi Nomor Induk Pegawai (NIP) atau Nomor Induk Guru (NIGB) bagi guru non-ASN sesuai ketentuan.5. Fotokopi Sertifikat Pendidik.6. Fotokopi SK Pembagian Tugas Mengajar Semester Berjalan.7. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai Guru.8. Fotokopi SK Pangkat Terakhir (bagi PNS).9. Fotokopi SK Kenaikan Gaji Berkala (bagi PNS).10. Fotokopi SK Inpassing (bagi guru non-ASN yang memiliki).11. Fotokopi Jadwal Mengajar.12. Surat Keterangan Melaksanakan Tugas (SKMT).13. Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK) yang diterbitkan melalui aplikasi SIAGA.14. Fotokopi rekening bank yang masih aktif.15. Fotokopi NPWP (apabila dipersyaratkan).16. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan berkas administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Pendidikan Agama Islam (PAI).4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kesesuaian data pada aplikasi SIAGA.5. Apabila terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.6. Berkas yang telah memenuhi persyaratan diproses untuk usulan pembayaran Tunjangan Profesi Guru.7. Berkas yang telah diverifikasi diteruskan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung sesuai ketentuan.8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Berkas usulan Tunjangan Profesi Guru Pendidikan Agama Islam (TPG PAI) yang telah diverifikasi dan diteruskan sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram: @kemenagkotabalam . e. SP4N-LAPOR:

		lapor.go.id.f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2017.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (atau ketentuan yang berlaku).6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.7. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai Tunjangan Profesi Guru Pendidikan Agama Islam.2. Memahami administrasi kepegawaian dan administrasi guru PAI.3. Mampu melakukan verifikasi dokumen administrasi.4. Mampu mengoperasikan aplikasi SIAGA dan aplikasi pendukung lainnya.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Pendidikan Agama Islam dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Pendidikan Agama Islam.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI TANAH WAKAF

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan konsultasi (apabila diajukan oleh instansi/lembaga).2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon.3. Dokumen kepemilikan tanah, seperti Sertifikat Hak Atas Tanah, Akta Jual Beli, Girik, Letter C, atau dokumen lain yang sah (apabila ada).4. Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW), apabila telah ada.5. Surat Keterangan Nazhir atau data Nazhir (apabila ada).6. Dokumen lain yang berkaitan dengan objek wakaf sesuai permasalahan yang dikonsultasikan.7. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan konsultasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Zakat dan Wakaf.4. Petugas mempelajari dokumen dan permasalahan yang diajukan.5. Petugas memberikan konsultasi, penjelasan, dan solusi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perwakafan.6. Apabila diperlukan, pemohon diarahkan untuk melengkapi dokumen atau berkoordinasi dengan instansi terkait.7. Hasil konsultasi dicatat dan diarsipkan sebagai dokumentasi pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak pemohon diterima oleh petugas, apabila seluruh dokumen pendukung telah lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Informasi, konsultasi, dan advis mengenai permasalahan tanah wakaf sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram: @kemenagkotabalam . e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id . f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah

		Nomor 42 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2018.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 73 Tahun 2013 tentang Tata Cara Perwakafan Benda Tidak Bergerak dan Benda Bergerak Selain Uang.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai perwakafan dan pertanahan wakaf.2. Memahami administrasi perwakafan.3. Mampu memberikan konsultasi dan penjelasan mengenai hukum wakaf.4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan administrasi pendukung pelayanan.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Zakat dan Wakaf serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Zakat dan Wakaf.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3.

		Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI HARTA BENDA WAKAF**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan konsultasi (apabila diajukan oleh instansi/lembaga).2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon.3. Dokumen yang berkaitan dengan harta benda wakaf yang akan dikonsultasikan.4. Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau Akta Pengganti Akta Ikrar Wakaf (APAIW), apabila telah ada.5. Sertifikat Tanah Wakaf atau dokumen kepemilikan harta benda wakaf lainnya (apabila ada).6. Surat Keputusan Pengesahan Nazhir atau data Nazhir (apabila ada).7. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan konsultasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Zakat dan Wakaf.4. Petugas mempelajari dokumen dan pokok permasalahan yang diajukan.5. Petugas memberikan konsultasi, penjelasan, dan solusi mengenai pengelolaan, pemanfaatan, perubahan status, pengamanan, atau permasalahan harta benda wakaf sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.6. Apabila diperlukan, pemohon diarahkan untuk melengkapi dokumen atau berkoordinasi dengan instansi terkait.7. Hasil konsultasi dicatat dan diarsipkan sebagai dokumentasi pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak pemohon diterima oleh petugas, apabila seluruh dokumen pendukung telah lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Informasi, konsultasi, dan advis mengenai pengelolaan serta permasalahan harta benda wakaf sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

		tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2018.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 73 Tahun 2013 tentang Tata Cara Perwakafan Benda Tidak Bergerak dan Benda Bergerak Selain Uang.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pengelolaan dan pemanfaatan harta benda wakaf.2. Memahami administrasi perwakafan.3. Mampu memberikan konsultasi dan penjelasan mengenai permasalahan harta benda wakaf.4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan administrasi pendukung pelayanan.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Zakat dan Wakaf serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Zakat dan Wakaf.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2.

	Keselamatan Pelayanan	Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI ZAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan konsultasi (apabila diajukan oleh instansi/lembaga).2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon.3. Dokumen yang berkaitan dengan permasalahan zakat yang akan dikonsultasikan (apabila ada).4. Data lembaga pengelola zakat atau Unit Pengumpul Zakat (UPZ), apabila konsultasi diajukan oleh lembaga.5. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan konsultasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Zakat dan Wakaf.4. Petugas mempelajari pokok permasalahan yang diajukan.5. Petugas memberikan konsultasi, penjelasan, dan solusi mengenai pengelolaan zakat, Unit Pengumpul Zakat (UPZ), penghimpunan, pendistribusian, pendayagunaan zakat, serta ketentuan zakat sesuai peraturan perundang-undangan.6. Apabila diperlukan, pemohon diarahkan untuk berkoordinasi dengan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) atau lembaga terkait sesuai kewenangannya.7. Hasil konsultasi dicatat dan diarsipkan sebagai dokumentasi pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak pemohon diterima oleh petugas, apabila dokumen pendukung telah lengkap.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Informasi, konsultasi, dan advis mengenai pengelolaan zakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 tentang

		Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 52 Tahun 2014 tentang Syarat dan Tata Cara Penghitungan Zakat Mal dan Zakat Fitrah serta Pendayagunaan Zakat untuk Usaha Produktif.5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.6. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pengelolaan zakat.2. Memahami administrasi zakat dan kelembagaan pengelola zakat.3. Mampu memberikan konsultasi dan penjelasan mengenai zakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan administrasi pendukung pelayanan.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Zakat dan Wakaf serta Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Zakat dan Wakaf.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang

		aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan.2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN UMAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan pembinaan umat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal atau surat permohonan yang memuat maksud dan tujuan kegiatan.3. Identitas pemohon/penanggung jawab kegiatan.4. Jadwal pelaksanaan kegiatan.5. Lokasi kegiatan.6. Daftar peserta atau sasaran kegiatan (apabila diperlukan).7. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Katolik.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Penyelenggara Katolik menyusun jadwal dan menugaskan petugas pembinaan sesuai kebutuhan.6. Kegiatan pembinaan umat dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.7. Hasil pelaksanaan kegiatan didokumentasikan dan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar untuk penjadwalan pelayanan. Pelaksanaan pembinaan disesuaikan dengan jadwal yang telah ditetapkan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pembinaan umat Katolik berupa pembinaan, penyuluhan, pendampingan, atau kegiatan keagamaan sesuai permohonan dan ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri

		Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami kebijakan dan pembinaan umat Katolik.2. Memahami administrasi pelayanan keagamaan.3. Mampu memberikan pembinaan, penyuluhan, dan pendampingan umat.4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.5. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Katolik dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Katolik.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN ROHANIawan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Fotokopi KTP pemohon atau penanggung jawab kegiatan.3. Surat permintaan rohaniawan dari instansi/lembaga/organisasi (apabila diajukan oleh instansi).4. Jadwal pelaksanaan kegiatan.5. Alamat atau lokasi pelaksanaan kegiatan.6. Nomor telepon yang dapat dihubungi.7. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Katolik.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Penyelenggara Katolik menunjuk atau menugaskan rohaniawan sesuai kebutuhan dan jadwal kegiatan.6. Surat penugasan atau rekomendasi rohaniawan diterbitkan sesuai ketentuan.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Penugasan atau Rekomendasi Rohaniawan Katolik sesuai permohonan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.4. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109

		Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pelayanan kerohanian Katolik.2. Memahami administrasi pelayanan keagamaan.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi permohonan.4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.5. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Katolik dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Katolik.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENERBITAN IZIN RUMAH IBADAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Fotokopi KTP pemohon atau penanggung jawab rumah ibadah.3. Proposal pendirian rumah ibadah.4. Fotokopi dokumen kepemilikan atau penguasaan tanah yang sah.5. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)/Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), apabila telah tersedia.6. Daftar nama dan fotokopi KTP pengguna rumah ibadah sesuai ketentuan.7. Daftar dukungan masyarakat sekitar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.8. Rekomendasi Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB).9. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada Penyelenggara Katolik.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi terhadap dokumen permohonan.5. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi dengan Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) dan Pemerintah Daerah sesuai ketentuan.6. Hasil verifikasi dituangkan dalam rekomendasi sesuai kewenangan Kantor Kementerian Agama.7. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar, tidak termasuk proses koordinasi dengan instansi terkait.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Kementerian Agama dalam rangka penerbitan izin pendirian rumah ibadah sesuai kewenangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:a. Kotak Saran dan Aduan.b. WA/Telp: 0823-8225-4342 .c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com .d. Instagram: @kemenagkotabalam .e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id .f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung .
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara.2. Undang-Undang Nomor 25

		Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 dan Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, dan Pendirian Rumah Ibadah.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pendirian rumah ibadah.2. Memahami administrasi pelayanan keagamaan dan kerukunan umat beragama.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dokumen permohonan.4. Mampu berkoordinasi dengan FKUB dan instansi terkait.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Penyelenggara Katolik dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang , terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada Penyelenggara Katolik.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif , serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3.

		Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan bantuan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.2. Proposal permohonan bantuan yang memuat latar belakang, maksud dan tujuan, serta rencana penggunaan bantuan.3. Fotokopi KTP pimpinan lembaga atau penanggung jawab.4. Fotokopi Surat Keputusan (SK) kepengurusan lembaga/organisasi (apabila ada).5. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) lembaga (apabila dipersyaratkan).6. Fotokopi rekening bank atas nama lembaga (apabila dipersyaratkan).7. Dokumen legalitas lembaga sesuai ketentuan.8. Rencana Anggaran Biaya (RAB).9. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) apabila dipersyaratkan.10. Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan petunjuk teknis bantuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi.3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada unit kerja penyelenggara program bantuan sesuai kewenangan.4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi teknis sesuai petunjuk teknis bantuan.5. Apabila diperlukan, dilakukan klarifikasi atau verifikasi lapangan.6. Hasil verifikasi menjadi dasar penetapan calon penerima bantuan sesuai ketentuan dan ketersediaan anggaran.7. Penyaluran bantuan dilaksanakan sesuai petunjuk teknis dan ketentuan peraturan perundang-undangan.8. Dokumen pelayanan diarsipkan sesuai ketentuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai jadwal dan tahapan penyaluran bantuan yang ditetapkan dalam petunjuk teknis program serta ketersediaan anggaran.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Penetapan usulan calon penerima bantuan dan/atau penyaluran bantuan sesuai program, petunjuk teknis, dan kewenangan Kementerian Agama.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui: a. Kotak Saran dan Aduan. b. WA/Telp: 0823-8225-4342 . c. Email: kemenagkotabalam01@gmail.com . d. Instagram:

		@kemenagkotabalam.e. SP4N-LAPOR: lapor.go.id.f. Datang langsung ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara.3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.5. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.6. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.7. Petunjuk Teknis (Juknis) Program Bantuan yang berlaku pada masing-masing jenis bantuan.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Ruang tunggu yang nyaman.3. Komputer/laptop.4. Printer dan scanner.5. Jaringan internet.6. Alat Tulis Kantor (ATK).
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan mengenai pengelolaan dan penyaluran bantuan pemerintah.2. Memahami administrasi bantuan pemerintah dan pengelolaan keuangan negara.3. Mampu melakukan verifikasi administrasi dan teknis dokumen bantuan.4. Mampu mengoperasikan aplikasi pendukung pelayanan dan program bantuan.5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, dan responsif.6. Memiliki integritas, profesionalisme, serta berorientasi pada pelayanan prima sesuai nilai-nilai BerAKHLAK.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Unit Kerja terkait dan Kepala Kantor.2. Pengawasan dilaksanakan melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).3. Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program bantuan dilakukan secara berkala.4. Hasil pengawasan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri atas:1. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).2. Pengelola layanan pada unit kerja penyelenggara program bantuan sesuai kewenangan.
12	Jaminan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung menjamin bahwa pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan Standar

		Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Dokumen permohonan diproses dan diarsipkan secara aman serta terdokumentasi dengan baik.3. Pelayanan diberikan dalam lingkungan kerja yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif bagi seluruh pengguna layanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan .2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta pengawasan oleh atasan langsung.3. Hasil evaluasi serta pengaduan, saran, dan masukan masyarakat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.