



# **STANDAR PELAYANAN**

## **KANWIL KEMENTERIAN AGAMA**

### **PROVINSI BENGKULU**

#### **TAHUN 2020**



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

**Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097, Fax (0736) 21097**  
**Website: <https://bengkulu.kemenag.go.id> Email: kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang maha Esa sehingga Laporan penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini dapat diselesaikan.

Laporan ini menggambarkan bagaimana proses penyusunan, perencanaan, penetapan hingga evaluasi Standar Pelayanan Publik yang ada di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu khususnya yang diterapkan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kemenag Bengkulu.

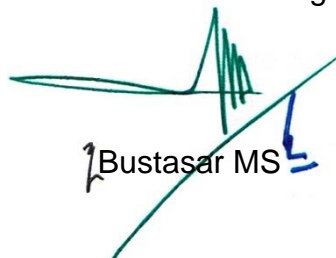
Dengan adanya standard pelayanan, diharapkan pelayanan dapat diberikan secara prima sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, selain itu masyarakat juga memiliki pedoman terkait standard pelayanan yang ada di kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Standar Pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu tahun 2020 kami ucapkan terima kasih.

Semoga hasil pelaksanaan Standar Pelayanan ini menjadi masukan bagi kami dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, khususnya dalam peningkatan pelayanan keagamaan dan kualitas layanan pendidikan yang pada akhirnya harapan untuk mewujudkan Masyarakat Provinsi Bengkulu yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Bengkulu yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong dapat terwujud

Bengkulu, Agustus 2020

Kepala Kanwil  
Kementerian Agama Proivinsi Bengkulu



Bustasar MS

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib memberikan pelayanan secara prima sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat merupakan keharusan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan public, mau tidak mau, suka tidak suka penyelenggara pelayanan public harus mampu memberikan layanan secara cepat, transparan, akuntabel, terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk dapat memberikan pelayanan secara tepat, penyelenggara pelayanan public harus membuat pedoman pelayanan public yang nantinya disebut sebagai standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, pemerintah pada tahun 2012 akhirnya menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 sebagai dasar pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009.

Tidak hanya itu, sebagai bentuk komitmen pemerintah, ditahun yang sama pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan pedoman standar pelayanan public yang dituangkan dalam PermenPANRB nomor 36 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Dengan adanya regulasi tersebut, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan public wajib untuk melaksanakan regulasi tersebut dengan menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.

Standar pelayanan public yang ditetapkan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu mencakup seluruh pelayanan yang ada pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu atau yang berada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) baik PTSP yang berada pada lingkup Kanwil Kementerian Agama Provinsi maupun PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota.

### **B. Tujuan dan Sasaran**

1. Tujuan dokumen Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Provinsi Bengkulu dan selaras dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam hal ini Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

2. Sasaran dokumen Standar Pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah agar setiap satuan kerja penyelenggara layanan publik mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten serta penerima layanan juga dapat mengetahui standar pelayanan yang diberikan.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dokumen Standar Pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini meliputi: penyusunan, penetapan, penerapan dan evaluasi Standar Pelayanan sesuai amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## BAB II

### PENGERTIAN, PRINSIP DAN DASAR HUKUM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Pengertian

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### B. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu 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.

#### C. Dasar Hukum Standar Pelayanan

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 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

## **BAB III**

### **PENYUSUNAN, PERANCANGAN, DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**

#### **A. Penyusunan Standar Pelayanan**

Dalam penyusunan standar pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah melakukan diskusi maupun dialog dengan penerima layanan dalam hal ini masyarakat terkait prioritas layanan yang diberikan sekaligus standar yang bisa diberikan dalam layanan tersebut. Hal ini dituangkan dalam dokumen Forum Konsultasi Publik (FKP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan hasil dari Forum Konsultasi public yang dilakukan selama tahun 2019, kanwil kementerian agama Provinsi Bengkulu sebagai penyelenggara pelayanan public melihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami standard pelayanan yang ada pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Padahal sejak akhir tahun 2018 lalu, Kanwil Kementerian Agama telah serius memberikan pelayanan public dengan hadirnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diresmikan langsung oleh Menteri Agama RI.

Salain kehadiran PTSP yang belum tersosialisasikan dengan baik, kendala lainnya adalah, masyarakat tidak memiliki akses untuk bisa melihat pelayanan maupun standard pelayanan yang diberikan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Dengan demikian, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu harus menyusun standar pelayanan serta dapat menjadi pendoman dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sehingga layanan lebih dapat terukur dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun penyusunan komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik , dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
  - Persyaratan
  - Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - Jangka waktu pelayanan
  - Biaya/tarif
  - Produk pelayanan
  - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
  
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  - Dasar hukum
  - Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - Kompetensi pelaksana

- Pengawasan internal
- Jumlah pelaksana
- Jaminan pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- Evaluasi kinerja pelaksana

## B. Perancangan Standar Pelayanan

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi dalam penyusunan Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain terkait dengan

1.	Jenis Pelayanan
2.	Dasar Hukum
3.	Persyaratan
4.	Prosedur
5.	Waktu Pelayanan
6.	Biaya/Tarif
7.	Produk
8.	Pengelolaan Pengaduan

Dalam penetapan rancangan standard pelayanan, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melakukan beberapa langkah diantaranya adalah dengan melibatkan partisipasi masyarakat sesuai dengan amanat dalam pasal 20 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 diataranya adalah dengan kegiatan Diskusi Grup Terfokus (Focused Group Discussion) dan Dengar Pendapat (Public Hearing).

## C. Penetapan Standar Pelayanan

Setelah melakukan penyusunan dan perancangan standar pelayanan, hal yang paling penting antara lain yaitu menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan dalam menjalankan pelayanan pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Adapun hasil dari penetapan standar pelayanan yang telah disusun yaitu sebagai berikut :





**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN AKREDITASI MADRASAH  
Dasar Hukum : PMA No.60 tahun 2015**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Administrasi Madrasah</li> <li>2. Surat Rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan proposal pengajuan Akreditasi madrasah dan surat rekomendasi kepada petugas;</li> <li>2. Petugas menerima dan mengarsipkan data permohonan tersebut dan memberikan bukti tanda terima penyerahan proposal kepada pemohon;</li> <li>3. Petugas menyerahkan proposal pendirian madrasah dan surat rekomendasi kepada pejabat dibidang pendidikan madrasah.</li> <li>4. Petugas pada bidang pendidikan madrasah melakukan verifikasi berkas, dan pengecekan lapangan.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	7 hari <i>(Jika syarat terpenuhi)</i>
4	Biaya/Tarif	nol anggaran
5	Produk	Sertifikat/Dokumen Akreditasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="http://lapor.go.id">http://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**PERMOHONAN IZIN PENELITIAN PADA MADRASAH**  
 Dasar Hukum : PMA Nomor 90 Tahun 2013

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Status/Identitas pemohon</li> <li>2. Surat permohonan izin penelitian/observasi dari lembaga resmi</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan surat permohonan izin penelitian/observasi dari lembaga resmi kepada tugas;</li> <li>2. Petugas menerima dan mengarsipkan permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan surat kepada pemohon;</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan;</li> <li>4. Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut lengkap, petugas menyiapkan surat izin penelitian di madrasah dan meneruskannya Kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama atau pejabat lain yang berwenang untuk mendapatkan persetujuan;</li> <li>5. Petugas memberikan nomor dan membubuhkan cap stempel pada fotocopy izin penelitian telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>6. Petugas menyerahkan dokumen fotocopy izin penelitian yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang kepada pemohon yang dilengkapi dengan bukti tanda terima penyerahan kembali dokumen</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	1 Hari (Jika syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	nol anggaran
5	Produk	Surat Izin
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**PERMOHONAN LEGALISIR DOKUMEN (IJAZAH)**  
**Dasar Hukum : Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam**  
**Nomor 5343 Tahun 2015**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB/SKP yang mengajukan permohonan pengesahan atau yang diberikan kuasa oleh pemiliknya;</li> <li>2. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pengesahan fotocopy Ijazah/STTB/SKP;</li> <li>3. Menandatangani Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak yang dibubuhi materai Rp. 6000;</li> <li>4. Menunjukkan Ijazah/STTB/SKP Ijazah asli yang akan disahkan;</li> <li>5. Menyerahkan fotocopy Ijazah/STTB/SKP Ijazah yang akan disahkan paling banyak 10(sepuluh) lembar.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir permohonan pengesahan Ijazah/STTB/SKP dan menyerahkan kelengkapan persyaratan yang ditetapkan kepada petugas;</li> <li>2. Petugas menerima dan mengarsipkan data permohonan tersebut dan memberikan bukti tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon;</li> <li>3. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan dan validasi fotocopy ijazah/STTB/SKP yang akan disahkan sesuai dengan dokumen asli Ijazah/STTB/SKP atau dokumen asli SKP Ijazah;</li> <li>4. Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut dinyatakan lengkap dan telah sesuai dengan dokumen aslinya, petugas membubuhkan paraf persetujuan di atas dokumen fotocopy ijazah/STTB/SKP ijazah dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama atau pejabat yang berwenang lainnya untuk membubuhkan tanda tangan pengesahan.</li> <li>5. Pejabat yang berwenang membubuhkan tanda tangan pada fotocopy Ijazah/STTB/SKP sebagai</li> </ol>

tandan pengesahan fotocopy Ijazah/STTB/SKP sesuai aslinya;

6. Petugas memberikan nomor dan membubuhkan cap stempel pada fotocopy ijazah/STTB/SKP yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
7. Petugas menyerahkan dokumen fotocopy Ijazah/STTB/SKP Ijazah yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang kepada pemohon yang dilengkapi dengan bukti tanda terima penyerahan kembali dokumen.

3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Legalitas Dokumen
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH**  
**Dasar Hukum : Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam**  
**Nomor 5343 Tahun 2015**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB yang hilang atau yang diberikan kuasa oleh pemilik Ijazah/STTB tersebut;</li> <li>2. Mengisi dan menyampaikan formulir permohonan.</li> <li>3. Menandatangani dan menyampaikan surat pernyataan tanggung jawab mutlak;</li> <li>4. Menyampaikan fotocopi Ijazah/STTB yang hilang, buku raport asli, dan/atau dokumen lain yang terkait dari pemilik ijazah/STTB yang hilang;</li> <li>5. Menyampaikan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian;</li> <li>6. Apabila tidak ditemukan data diri pemohon pemilik ijazah yang hilang, maka pemohon wajib menghadirkan 2 (dua) orang saksi teman lulus satu angkatan pada madrasah yang dari pengadilan Negeri Setempat.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Madrasah masih beroperasi.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi membuat surat permohonan dan menyerahkan kelengkapan persyaratan kepada kepala madrasah yang menerbitkan Ijazah/STTB.</li> <li>b. Petugas menerima dan mengarsipkan permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon;</li> <li>c. Petugas melakukan verifikasi dan validasi Kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid;</li> <li>d. Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut lengkap dan didukung dengan data yang valid, petugas menyiapkan konsep skp Ijazah/STTB dan meneruskannya kepada kepala madrasah untuk mendapatkan persetujuan;</li> <li>e. Kepala Madrasah menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dengan diketahui oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota Setempat;</li> <li>f. Petugas menyerahkan SKP Ijazah/STTB yang telah ditandatangani oleh kepala Madrasah</li> </ol> </li> </ol>

dan diketahui oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota kepada pemohon.

## 2. Madrasah Tidak Beroperasi/Tutup

- a. Pemohon mengisi formulir permohonan penerbitan SKP Ijazah/STTB dan menyerahkan kelengkapan persyaratan yang ditetapkan kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota setempat atau pejabat lain yang berwenang;
- b. Petugas menerima dan mempersiapkan permohonan tersebut dengan memberikan buku tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon;
- c. Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid;
- d. Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut lengkap dan didukung dengan data yang valid, petugas menyiapkan konsep SKP Ijazah/STTB dan meneruskan kepada kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota atau pejabat lain yang berwenang untuk mendapatkan persetujuan;
- e. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau pejabat lain yang berwenang menerbitkan SKP Ijazah/STTB karena hilang;
- f. Petugas menyerahkan SKP Ijazah/STTB yang telah ditanda tangani oleh kepala kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau pejabat lain yang berwenang kepada pemohon.

3	Waktu Pelayanan	1 Hari (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Keterangan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**REKOMENDASI IZIN BELAJAR SANTRI KE LUAR NEGERI**  
**Dasar Hukum : -**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Surat Permohonan dari Lembaga Penjamin (Asal Sekolah/Lembaga Pendidikan yang bersangkutan) yang ditujukan kepada Kepala Kanwil Kemenag Prov.Bengkulu, mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama yang bersangkutan;</li> <li>b. Alamat;</li> <li>c. Asal Sekolah;</li> <li>d. Nama fakultas/sekolah yang dituju;</li> <li>e. Penjamin (Ketua Lembaga Sekolah Asal);</li> <li>f. Alamat Penjamin.               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. FC KTP ybs;</li> <li>2. FC KTP Penjamin</li> <li>3. FC KTP Kartu Keluarga;</li> <li>4. Ijazah terakhir;</li> <li>5. Piagam Lembaga/Yayasan (pesantren/sekolah);</li> <li>6. Surat Keterangan dari Penjamin yang menerangkan</li> <li>7. Bahwa yang bersangkutan adalah benar santri/siswa dari lembaga bersangkutan.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi berkas yang dibutuhkan;</li> <li>2. Pemohon memasukkan berkas ke Subbag Umum;</li> <li>3. Berkas dinaikkan ke Ka. Kanwil untuk diberikan Disposisi Pimpinan</li> <li>4. Proses oleh pengadministrasi Seksi Pondok Pesantren Bidang PAKIS dengan kendali (teliti berkas, pencetakan dan dokumentasi) jika tidak sesuai persyaratan akan dikembalikan</li> <li>5. Petugas menyerahkan ke Pengadministrasi surat masuk/keluar Bidang PAKIS untuk diregister dalam "Dokumen Keluar";</li> <li>6. Dokumen diserahkan oleh Pengadministrasi surat masuk/keluar Bidang PAKIS kepada Pemohon</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	1 Hari (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Rekomendasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	<p>Adi Ardinan, S.Ip (<a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>)            Telp. (0736) 21097            Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a>            Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a></p>



**STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI PEMBERIAN BANTUAN  
BIDANG PENDIDIKAN AGAMA DAN KEAGAMAAN ISLAM  
Dasar Hukum : Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Rekomendasi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu</li> <li>2. Surat Rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota</li> <li>3. Untuk pengusulan proposal bantuan ke Kementerian Agama Pusat/ atau lembaga lainnya, melampirkan legalitas Kelembagaan baik berupa akta notaris atau Kementerian Hukum dan HAM RI</li> <li>4. Menandatangani Surat Permintaan Bermaterai</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu</li> <li>2. Proses oleh Petugas untuk mendapatkan kendali</li> <li>3. Berkas dinaikkan ke Kakanwil untuk diberikan Disposisi Pimpinan</li> <li>4. Setelah mendapatkan disposisi, pejabat/ staf yang mempunyai tupoksi mengkoreksi kelengkapan persyaratan</li> <li>5. Jika terdapat kekurangan persyaratan akan dilakukan konfirmasi untuk melengkapi berkas</li> <li>6. Mengisi Form surat pernyataan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 7. Form yang sudah diisi dan berkas yang sudah diperiksa selanjutnya dijadikan dasar untuk menerbitkan surat rekomendasi</li> </ol> </li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	2 Hari (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Rekomendasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>





**STANDAR PELAYANAN**  
**LEGALISIR IJAZAH/DOKUMEN PONDOK PESANTREN**  
**Dasar Hukum : Peraturan Pemerintah RI No 55 tahun 2007**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon adalah pemilik piagam yang mengajukan permohonan pengesahan atau yang diberikan kuasa oleh pemiliknya</li> <li>2. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pengesahan fotocopy piagam</li> <li>3. menunjukkan piagam asli yang akan disahkan</li> <li>4. Menyerahkan fotocopy piagam yang akan disahkan paling banyak 10 lembar</li> <li>5. Piagam yang dapat dilegalisir adalah piagam yang diterbitkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir permohonan pengesahan Piagam dan menyerahkan kelengkapan persyaratan yang ditetapkan kepada petugas</li> <li>2. Petugas menerima dan mengarsipkan data permohonan tersebut dan memberikan bukti tanad terima penyerahan dokumen kepada pemohon</li> <li>3. petugas melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan dan validasi fotocopy Piagam yang akan disahkan sesuai dengan dokumen asli piagam</li> <li>4. Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut dinyatakan lengkap dan telah sesuai dengan dokumen aslinya, petugas membubuhkan paraf persetujuan di atas dokumen fotocopy piagam dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah Kemenetrian Agama atau pejabat yang berwenang lainnya untuk membubuhkan tanda tangan pengesahan</li> <li>5. Pejabat yang berwenang membubuhkan tanda tangan pada fotocopy piagam sebagai tanda pengesahan fotocopy Piagam sesuai aslinya</li> <li>6. Petugas memberikan nomor dan membubuhkan cap stempel pada foto copy piagam yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang</li> <li>7. Petugas menyerahkan dokumen fotocopy piagam</li> </ol>

yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang kepada pemohon yang dilengkapi dengan bukti tanda terima penyerahan kembali dokumen

3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Rekomendasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**KONSULTASI DAN LAYANAN PINDAH AGAMA ISLAM**  
 Dasar Hukum : Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. KTP asli dan Photocopy : 1 Lembar 2. Photo 3 x 4 : 4 Lembar 3. Materai 6000 : 2 Lembar
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima permohonan dari seseorang 2. Menyampaikan permohonan kepada Bidang Penais 3. Menunjuk Petugas Pembimbing IKRAL masuk Islam 4. Menunjuk 2 Orang Saksi 5. Menyiapkan Tempat
3	Waktu Pelayanan	60 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Piagam Muallaf
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**IZIN OPERASIONAL LAZ (LEMBAGA AMIL ZAKAT)**  
**Dasar Hukum : Undang – undang Nomor 23 tahun 2011**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Terdaftar sebagai Organisasi kemasyarakatan Islam</li> <li>3. Rekomendasi Baznas</li> <li>4. Memiliki Pengawas Syariah</li> <li>5. Memiliki Kemampuan Teknis, administratif dan Keuangan</li> <li>6. Memiliki Program untuk mendayagunakan Zakat bagi Kesejahteraan Umat</li> <li>7. Bersedia dia audit syariah dan Keuangan secara berkala</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima permohonan dari Lembaga LAZ</li> <li>2. Menyampaikan permohonan kepada Bidang Penais</li> <li>3. Menunjuk Tim Moniv dan Verifikasi</li> <li>4. Merekomendasikan Ke Kakanwil</li> <li>5. Mengeluarkan Surat Keputusan / Izin Operasional</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	10 Hari (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Dokumen Izin Operasional
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI ZAKAT DAN WAKAF**

**Dasar Hukum : Undang – undang Nomor 41 tahun 2004**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Terdaftar sebagai Organisasi kemasyarakatan Islam/Lembaga/perorangan</li> <li>3. Memiliki Kemampuan Teknis,administratif dan Keuangan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima permohonan dari Lembaga Wakaf / Perorangan</li> <li>2. Menyampaikan permohonan kepada Bidang Penais</li> <li>3. Menunjuk Tim dari Badan Wakaf Indonesia</li> <li>4. Merekomendasikan Ke BWI Pusat</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	7 Hari (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Izin Operasional
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
KONSULTASI BP4/ PERKAWINAN**

**Dasar Hukum :** Undang-Undang Perkawinan Nomor 1 Tahun 1974

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat permohonan 2. KTP 3. Buku Nikah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengajukan surat permohonan 2. Disposisi kepala Bidang 3. Penandatanganan berita acara konsultasi
3	Waktu Pelayanan	60 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Pemahaman Terkait Pernikahan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN ROHANIAWAN ISLAM

Dasar Hukum : Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.II/1074 Tahun 2013

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan Pengukuh sumpah atau Rohaniawan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan surat permintaan Rohaniawan</li> <li>2. Surat didisposisi oleh Kepala Bidang</li> <li>3. Pemohon mengetahui nama petugas Rohaniawan</li> <li>4. Pemohon mengantar jemput petugas Rohaniawan</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Rohaniawan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**PERMOHONAN PENERBITAN JADWAL SHOLAT / IMSAKIYAH**  
**Dasar Hukum : Keputusan Dijen Bimas Islam Nomor DJ.II/549/6 Tahun 2013**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Mengambil sendiri di Kantor Kementerian Agama Prov.Bengkulu
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Kekanwil Kementerian Agama Prov. Bengkulu</li> <li>2. Permohonan permintaan jadwal sholat (secara lisan)</li> <li>3. Pemohon menandatangani tanda terima jadwal sholat</li> <li>4. Pemohon mendapatkan Jadwal Sholat</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	5 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Jadwal Sholat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>





**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN SERTIFIKASI ARAH KIBLAT**

**Dasar Hukum** : Keputusan Dijen Bimas Islam Nomor DJ.II/549/6 Tahun 2013

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat permohonan pengukuran arah kiblat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan surat permohonan arah kiblat ke Bidang Urais</li> <li>2. Surat didisposisi oleh Kepala Bidang</li> <li>3. Pengukuran /verifikasi arah kiblat di masjid/musholla (menghubungi pemohon terlebih dahulu sebelum melakukan verifikasi)</li> <li>4. Penerbitan Sertifikat arah kiblat</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Sertifikasi Arah Kiblat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN LEGALISIR BUKU NIKAH**

**Dasar Hukum : Surat Dirjen Bimas Islam Nomor Dj.II/PW.01/303/2009**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Legalisasi Nikah</li> <li>2. Poto copy Buku Nikah minimal 3 lembar</li> <li>3. Buku Nikah Asli</li> <li>4. Bagi yang memberikan kuasa kepada orang lain, melampirkan Surat Kuasa diatas materai 6000 dan Foto copy KTP Suami / istri</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. FO Menerima Permohonan Legalisasi Buku Nikah</li> <li>2. BO menyampaikan permohonan Legalisasi Buku Nikah ke Kepala Bidang Urais</li> <li>3. Bidang Urais melaksanakan proses legalisasi Buku Nikah</li> <li>4. BO mengambil hasil legalisasi di Bidang Urais</li> <li>5. BO menyerahkan berkas ke FO</li> <li>6. FO menyerahkan legalisasi foto copy buku nikah kepada pemohon beserta aslinya dan meninggalkan satu lembar untuk arsip</li> <li>7. Mengarsipkan dengan baik</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Fotocopy buku nikah yang telah dilegalisir
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
IZIN BARU PENYELENGGARA  
PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU)**

**Dasar Hukum : Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2015**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemilik dalam akta perusahaan Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan tidak sebagai pemilik PPIU lain;</li> <li>2. Surat Permohonan Perusahaan ditandatangani Direktur Utama diajukan kepada Menteri Agama;</li> <li>3. Memiliki susunan kepengurusan perusahaan; memiliki izin usaha biro perjalanan wisata dari Pemerintah Daerah setempat yang sudah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun yang masih berlaku;</li> <li>4. Memiliki Akta Notaris Pendirian Perseroan Terbatas dan / atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak azazi Manusia;</li> <li>5. Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) perusahaan dari pemerintah desa/kelurahan setempat dan yang masih berlaku;</li> <li>6. Surat Keterangan Terdaftar sebagai Wajib Pajak perusahaan dari kantor Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan;</li> <li>7. Memiliki NPWP perusahaan dan pimpinan perusahaan;</li> <li>8. Memiliki surat rekomendasi dari instansi pemerintah daerah provinsi dan /atau kabupaten/kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku;</li> <li>9. Surat Rekomendasi dari Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi setempat yang masih berlaku dilampirkan Berita Acara peninjauan lapangan; (asli)</li> <li>10. Surat Rekomendasi dari Instansi Pemerintah Daerah Provinsi dan/atau kabupaten setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku; (asli)</li> </ol>

11. Surat Keterangan / Pengantar Rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kab / Kota yang disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama;;
  12. Susunan dan Struktur Pengurus Perusahaan (ditandatangani oleh Direktur Utama dan stempel perusahaan; (asli)
  13. Memiliki laporan keuangan perusahaan yang sehat 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP);
  14. Memiliki KTP dengan status agama Islam dan masih berlaku;
  15. Memiliki sumber daya manusia di bidang ticketing, keuangan, akuntansi, pemasaran, dan pembimbing ibadah;
  16. Memiliki kantor tetap atau sewa sesuai domisili dengan luas minimal 60 M<sup>2</sup> dan sarana prasarana yang memadai;
  17. Memiliki mitra biro penyelenggaraan ibadah umrah di Arab Saudi yang mempunyai izin resmi dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi; dan
  18. Jaminan dalam bentuk Bank Garansi sebesar Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) dari Bank Syariah dan/atau Bank Umum Nasional yang masa berlakunya 4 (empat) tahun
- 
- 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
    1. Pemohon melengkapi berkas yang dibutuhkan;
    2. Pemohon memasukkan Berkas ke Bagian Umum;
    3. Berkas dinaikkan ke kakanwil untuk diberikan Disposisi Pimpinan;
    4. Kepala Bidang PHU cq. Kasi Pembinaan Haji dan Umrah cq. Tim setelah mendapat disposisi dan surat tugas melakukan verifikasi berkas permohonan;
    5. Hasil verifikasi dituangkan dalam Berita Acara Hasil Verifikasi berkas dan Lembar Verifikasi Persyaratan;
    6. Setelah lolos verifikasi berkas dinyatakan memenuhi syarat, akan dilakukan peninjauan lapangan oleh Tim dengan menuangkan hasilnya dalam Berita Acara Hasil Peninjauan Lapangan;
    7. Hasil verifikasi berkas dan peninjauan lapangan ditelaah oleh Kepala Bidang PHU bila dinyatakan layak dan memenuhi syarat dibuatkan draf Surat Rekomendasi Izin Pendirian PPIU;
    8. Kepala Kanwil Kemenag Prov. Bengkulu akan

memberikan rekomendasi izin pendirian PPIU kepada pemohon yang memenuhi syarat dengan mempertimbangkan hasil verifikasi (check list persyaratan) dan berita acara hasil peninjauan lapangan dan akan menolak memberikan rekomendasi bagi yang tidak memenuhi syarat dengan penjelasan tertulis; dan

9. Pemohon yang mendapat rekomendasi selanjutnya memperoses permohonan izin pendirian PPIU kepada Menteri Agama RI dengan dilampiri persyaratan yang tersusun secara tertib dan berurutan.

3 Waktu Pelayanan	7 Hari Kerja (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4 Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5 Produk	Surat rekomendasi izin pendirian PPIU
6 Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**IZIN PENDIRIAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)**  
**Dasar Hukum : Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji**  
**dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki akta pendirian yayasan beserta perubahannya yang disahkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia;</li> <li>2. Mengelola lembaga pendidikan formal / non formal (madrasah, pesantren, majelis taklim) atau mengelola masjid;</li> <li>3. Memiliki kantor secretariat tetap dan ruang kegiatan bimbingan;</li> <li>4. Memiliki susunan kepengurusan bukan Pegawai Negeri Sipil yang masih aktif dan</li> <li>5. Pembimbing haji</li> <li>6. Bersertifikat yang dikeluarkan atau diketahui oleh pemerintah;</li> <li>7. Memiliki rencana program proses bimbingan manasik dengan perkiraan paling sedikit 45 orang;</li> <li>8. Memperoleh rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota setempat; dan</li> <li>9. Memperoleh rekomendasi dari Ketua Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK KBIH) Kabupaten / Kota dan Provinsi</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi berkas yang dibutuhkan;</li> <li>2. Pemohon memasukkan berkas ke Sub Bagian Umum;</li> <li>3. Berkas dinaikkan ke Kakanwil untuk diberikan disposisi Pimpinan;</li> <li>4. Kepala Bidang PHU cq. Kasi Pembinaan Haji dan Umrah cq. Tim setelah mendapat disposisi dan surat tugas melakukan verifikasi berkas permohonan;</li> <li>5. Hasil verifikasi dituangkan dalam Berita Acara Hasil Verifikasi berkas dan Lembar Verifikasi Persyaratan;</li> <li>6. Setelah lolos verifikasi berkas dinyatakan memenuhi syarat, akan dilakukan peninjauan lapangan oleh Tim / Bidang PHU dengan menuangkan hasilnya dalam Berita Acara Hasil Peninjauan Lapangan;</li> <li>7. Hasil Verifikasi Berkas dan Peninjauan Lapangan</li> </ol>

ditelaah oleh Kepala Bidang PHU bila dinyatakan layak dan memenuhi syarat dibuatkan draf Surat Keputusan Penetapan KBIH; dan

8. Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu akan memberikan izin pendirian KBIH berupa Surat Keputusan Penetapan KBIH kepada pemohon yang memenuhi syarat dengan mempertimbangkan hasil verifikasi (check list persyaratan) dan berita acara hasil peninjauan lapangan dan akan menolak memberikan izin bagi yang tidak memenuhi syarat dengan penjelasan tertulis;

3	Waktu Pelayanan	2 Minggu (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Keputusan Pendirian KBIH
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



## STANDAR PELAYANAN

### PERMOHONAN SEWA ASRAMA HAJI BENGKULU

**Dasar Hukum :** Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Calon penyewa mengajukan surat permohonan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon penyewa mengajukan surat permohonan</li> <li>2. Pengelola asrama haji mengecek jadwal pemakaian asrama haji</li> <li>3. Pengelola asrama haji mencatat permohonan dalam buku kendali penggunaan asrama haji</li> <li>4. Pengelola membuat surat balasan disetujui atau ditolak</li> <li>5. Pemakai asrama haji melakukan transaksi pembayaran kepada bendahara BPAH</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Penggunaan Asrama Haji
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>





**STANDAR PELAYANAN**  
**INFORMASI ESTIMASI KEBERANGKATAN IBADAH HAJI**  
 Dasar Hukum : Undang-undang penyelenggaraan Ibadah Haji

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Nomor Porsi Pendaftaran Haji
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menghadap ke-konter layanan informasi haji dengan membawa lembar SPPH yang berisi nomor porsi Pendaftaran Haji 2. Pengecekan estimasi keberangkatan secara online oleh petugas
3	Waktu Pelayanan	10 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Print Out Estimasi Keberangkatan Haji
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN ROHANIAWAN BUDHA  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum : Peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 1975**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan/permintaan dari lembaga/instansi pemerintah/lembaga</li> <li>2. Jadwal kegiatan/acara</li> <li>3. Tempat Pelaksanaan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa surat yang ditujukan ke Kakanwil Kemenag Bengkulu up. Pebimas Hindu.</li> <li>2. Pemohon menyiapkan jadwal acara dan jenis kegiatan</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Rohaniawan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN TANDA DAFTAR  
RUMAH IBADAH/MAHA VIHARA/ARAMA/PUSDIKLAT  
PADA BIMAS BUDDHA  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum :** Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Persyaratan pelayanan tanda daftar rumah ibadah/maha vihara/arama/pusdiklat :</p> <p>Surat permohonan yang ditujukan ke Kakanwil Kemenag Prov. Bengkulu Up. Pembimas Buddha; dengan melampirkan berkas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data tempat ibadah/maha vihara/arama/pusdiklat;</li> <li>2. Foto copy KTP pengurus;</li> <li>3. Foto copy akte pendirian;</li> <li>4. Tanda daftar (untuk pengajuan perpanjangan)</li> <li>5. AD/ART</li> <li>6. Surat keterangan dari majelis/organisasi/lembaga keagamaan Buddha;</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi berkas yang dibutuhkan;</li> <li>2. Pembimas melalui petugas yang ditunjuk melakukan verifikasi berkas;</li> <li>3. Verifikator melakukan check list terhadap berkas pemohon;</li> <li>4. Apabila verifikasi kelengkapan berkas tersebut dinyatakan lengkap maka verifikator memberikan rekomendasi kepada pembimas untuk menerbitkan tanda daftar;</li> <li>5. Pembimas menerbitkan tanda daftar rumah ibadah/maha vihara/arama/pusdiklat;</li> <li>6. Pembimas menyerahkan tanda daftar rumah ibadah/maha vihara/arama/pusdiklat.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Tanda daftar rumah ibadah/maha vihara/arama/pusdiklat
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	<p>Adi Ardinan, S.Ip (<a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a></p>



**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN ROHANIWAN HINDU  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum : Peraturan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 1976**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan/permintaan dari lembaga/instansi pemerintah/lembaga</li> <li>2. Jadwal kegiatan/acara</li> <li>3. Tempat Pelaksanaan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa surat yang ditujukan ke Kakanwil Kemenag Bengkulu up. Pebimas Hindu.</li> <li>2. Pemohon menyiapkan jadwal acara dan jenis kegiatan</li> <li>3. Setelah surat pemohon diterima oleh petugas maka surat akan di catat oleh petugas pada buku kendali surat masuk</li> <li>4. Pembimas mendisposisi surat dan menunjuk petugas yang akan menjadi rohaniawan</li> <li>5. Surat disposisi akan ditindaklanjuti oleh petugas dan membuat surat balasan</li> <li>6. Setelah surat selesai dan ditandatangani oleh Pembimas petugas akan menghubungi pemohon dan menyampaikan surat tersebut.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Rohaniawan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
LAYANAN KONSULTASI PENDIRIAN TEMPAT IBADAH PADA BIMAS HINDU  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum : Peraturan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 1976**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pemohon datang ke resepsionis/ JFU Bimas Hindu dan diterima oleh resepsionis untuk mengarahkan ke pejabat yang dituju/ pembimas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang untuk berkonsultasi dan diterima oleh JFU Bimas Hindu</li> <li>2. Petugas JFU Bimas Hindu mengarahkan pemohon/audience yang berkonsultasi ke pejabat yang diminta/ pembimas;</li> <li>3. Jika Pejabat yang akan ditemui berhalangan, maka akan ditentukan jadwal konsultasi berikutnya, jika pejabat yang diminta ada ditempat, maka dipersilahkan untuk keruangan untuk berkonsultasi;</li> <li>4. Pemohon mencatat buku tamu;</li> <li>5. Pemohon mengajukan maksud tujuan atau masalah yang akan dikonsultasikan;</li> <li>6. Pejabat memberikan saran/ masukan/ menyelesaikan permasalahan yang disampaikan pemohon.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	120 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Konsultasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukkan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
REKOMENDASI KEGIATAN KEAGAMAAN  
PADA BIMAS KATOLIK  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Rekomendasi dari ketua Panitia/Pimpinan Institusi</li> <li>2. Proposal Kegiatan atau sekurang-kurangnya susunan kepanitiaan dan jadwal kegiatan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan Surat Permohonan Rekomendasi Kegiatan Kegamaan Katolik dan persyaratan yang dibutuhkan kepada petugas;</li> <li>2. Petugas menerima dan mengarsipkan Surat Permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan surat permohonan rekomendasi tersebut kepada pemohon;</li> <li>3. Petugas menyerahkan Surat Permohonan Rekomendasi tersebut kepada pejabat/Pembimas Katolik</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Rekomendasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN ROHANIWAN KATOLIK  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum :** Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat Permohonan Tenaga Pengukuh Sumpah (Rohaniwan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan Surat Permohonan Tenaga Pengukuh Sumpah kepada petugas;</li> <li>2. Petugas menerima dan mengarsipkan Surat Permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan surat permohonan tersebut kepada pemohon;</li> <li>3. Petugas menyerahkan Surat Permohonan Tenaga Pengukuh Sumpah tersebut kepada pejabat/Pembimas Katolik</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	15 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Rekomendasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN**  
**REKOMENDASI PASPOR PENDIDIKAN DAN KEAGAMAAN KRISTEN**  
**PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**  
**Dasar Hukum : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Persyaratan pengajuan rekomendasi paspor pendidikan dan keagamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan dari Lembaga Penjamin (Asal Sekolah/Lembaga Pendidikan ybs) yang ditujukan kepada Kepala Kanwil Kemenag Prov. Bengkulu mencakup :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama yang bersangkutan;</li> <li>b. Alamat;</li> <li>c. Tujuan;</li> <li>d. Penjamin (Ketua Lembaga Asal);</li> <li>e. Alamat Penjamin.</li> <li>f. Fotocopy KTP yang bersangkutan;</li> <li>g. Fotocopy KTP Penjamin;</li> <li>h. Fotocopy Kartu Keluarga;</li> <li>i. Piagam Lembaga/Yayasan;</li> </ol> </li> <li>2. Surat Keterangan dari Penjamin yang menerangkan bahwa yang bersangkutan adalah benar pekerja/santri/siswa dari lembaga yang bersangkutan (bermaterai);</li> <li>3. Untuk pemohon dari tempat ibadah, harus ada surat keterangan dari desa dimana tempat ibadah tersebut berada.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi berkas yang dibutuhkan;</li> <li>2. Pemohon memasukkan berkas ke Bimas Kristen;</li> <li>3. Berkas dinaikkan ke Kakanwil untuk diberikan Disposisi Pimpinan;</li> <li>4. Proses oleh pengadministrasi Bimas Kristen dengan kendali (teliti berkas, pencetakan dan dokumentasi), jika tidak sesuai persyaratan akan dikembalikan;</li> <li>5. Petugas menyerahkan ke Pengadministrasi surat masuk/keluar Bimas Kristen untuk diregister dalam 'Dokumen Keluar';</li> <li>6. Dokumen diserahkan oleh Pengadministrasi surat masuk/keluar Bimas Kristen kepada Pemohon</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Surat Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan



- 6 Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan  
 Adi Ardinan, S.Ip (<https://lapor.go.id>)  
 Telp. (0736) 21097  
 Email : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)  
 Website: <https://bengkulu.kemenag.go.id>



**STANDAR PELAYANAN  
 PERMOHONAN ROHANIawan KRISTEN  
 PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum :** Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membawa surat permohonan dari Instansi/Institusi yang membutuhkan tenaga Rohaniawan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan surat permohonan tersebut ke PTSP melalui FO;</li> <li>2. FO menerima surat permohonan dan mempersilahkan pemohon untuk menunggu di ruang tunggu;</li> <li>3. FO menyerahkan surat ke BO, selanjutnya BO akan menghubungi bidang terkait untuk meminta nama petugas rohaniawan;</li> <li>4. BO menyerahkan nama petugas rohaniawan ke FO dan kemudian FO menyerahkan nama petugas tersebut kepada pemohon;</li> <li>5. Apabila ada perubahan nama petugas, maka bidang terkait akan langsung menghubungi pemohon.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	30 Menit (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Nama Rohaniawan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>



**STANDAR PELAYANAN  
PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK  
PADA KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**Dasar Hukum : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat Permohonan Informasi Publik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;</li> <li>2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik (IP) kepada Pemohon IP;</li> <li>3. Petugas memproses permintaan pemohon IP sesuai dengan formulir permintaan IP yang telah ditandatangani oleh pemohon IP;</li> <li>4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li> <li>5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna IP.</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	10 Hari Kerja (Jika dokumen/syarat terpenuhi)
4	Biaya/Tarif	Nol anggaran / Gratis
5	Produk	Informasi Publik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adi Ardinan, S.Ip ( <a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a> ) Telp. (0736) 21097 Email : <a href="mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id">kanwilbengkulu@kemenag.go.id</a> Website: <a href="https://bengkulu.kemenag.go.id">https://bengkulu.kemenag.go.id</a>

#### **D. Penerapan Standar Pelayanan**

Standar Pelayanan Kanwil Kementerian Agama telah diterapkan pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, dan sosialisasi juga telah dilakukan dengan menempatkan standar pelayanan pada meja layanan PTSP dan dokumen diupload dalam Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

## **BAB. IV**

### **MONITORING DAN EVALUASI**

Berdasarkan hasil penyusunan dan penetapan standar pelayanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi dari implementasi standar pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil evaluasi itu diketahui bahwa ada beberapa standar pelayanan yang tidak berjalan, hal tersebut bukan disebabkan oleh SDM yang ada pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, namun karena adanya kendala teknis lainnya, misalnya untuk mengetahui estimasi keberangkatan jamaah haji, tidak bisa diberikan karena adanya gangguan jaringan internet dan lain sebagainya.

Selain itu, adanya beberapa layanan yang tidak selesai tepat waktu akibat, masih adanya pejabat yang berwenang yang tidak berada ditempat padahal adanya dokumen yang harus ditanda tangani oleh pejabat tersebut.

Untuk mengatasi hal tersebut, kedepan perlu dilakuan evaluasi terkait dengan penantangan secara elektronik sehingga dokumen yang mau ditandatangani oleh pejabat tidak perlu bertemu atau menghadirkan pejabat yang bersangkutan.

Perlu adanya pembangunan system informasi PTSP yang terintegrasi, dimana seluruh masyarakat bisa mengajukan permohonan secara online dan bisa membaca standar pelayanan yang diberikan melalui website, sehingga pelayanan bisa dilakukan secara realtime.

## BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu pada prinsipnya telah berjalan dengan baik, namun demikian perlu adanya perbaikan dari beberapa sisi khususnya perlu adanya pembangunan system informasi pelayanan publik.

Selain itu, adanya pengaduan masyarakat terkait masih adanya keterlambatan dalam pelayanan juga perlu menjadi perhatian khususnya yang terkendala akibat pejabat yang menandatangani dokumen tidak ditempat.

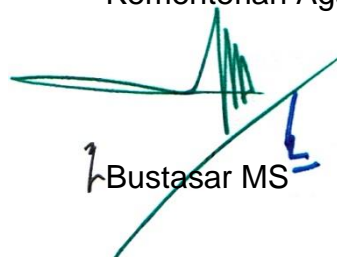
Terkait hal tersebut, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu akan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan secara prima dengan terus menerima masukan dari masyarakat dan melakukan diskusi dengan beberapa instansi terkait.

Dengan adanya diskusi dengan berbagai pihak, dan guna mengikuti layanan yang diinginkan oleh masyarakat diharapkan kedepan pelayanan public yang ada di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu dapat diberikan lebih baik sesuai dengan harapan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Dan apabila dalam penyusunan standar pelayanan public ini terdapat kekeliruan, akan kami perbaiki sesuai dengan hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan.

Akhirnya kami ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan membantu tersusunnya dokumen Standar Pelayanan yang ada di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, semoga niat baik kita sebagai pelayan masyarakat diridhoi oleh Allah SWT.

Bengkulu, Agustus 2020  
Kepala Kantor Wilayah  
Kementerian Agama Provinsi Bengkulu



Bustasar MS