



# **JENIS LAYANAN PUBLIK PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

## **KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU**

**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

**TAHUN 2018**



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

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

---

## **KATA PENGANTAR**

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance dalam sebuah layanan publik.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Akhirnya setelah melalui berbagai diskusi dan kajian terkait layanan publik PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, SOP layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu dapat disusun.

Dan diharapkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur ini, PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu dapat melaksanakan kegiatan serta proses kerja secara baik dan memuaskan sesuai dengan tujuan pembuatan SOP dan maklumat dari Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Bengkulu,     September 2018  
Kepala Kanwil Kemenag Bengkulu

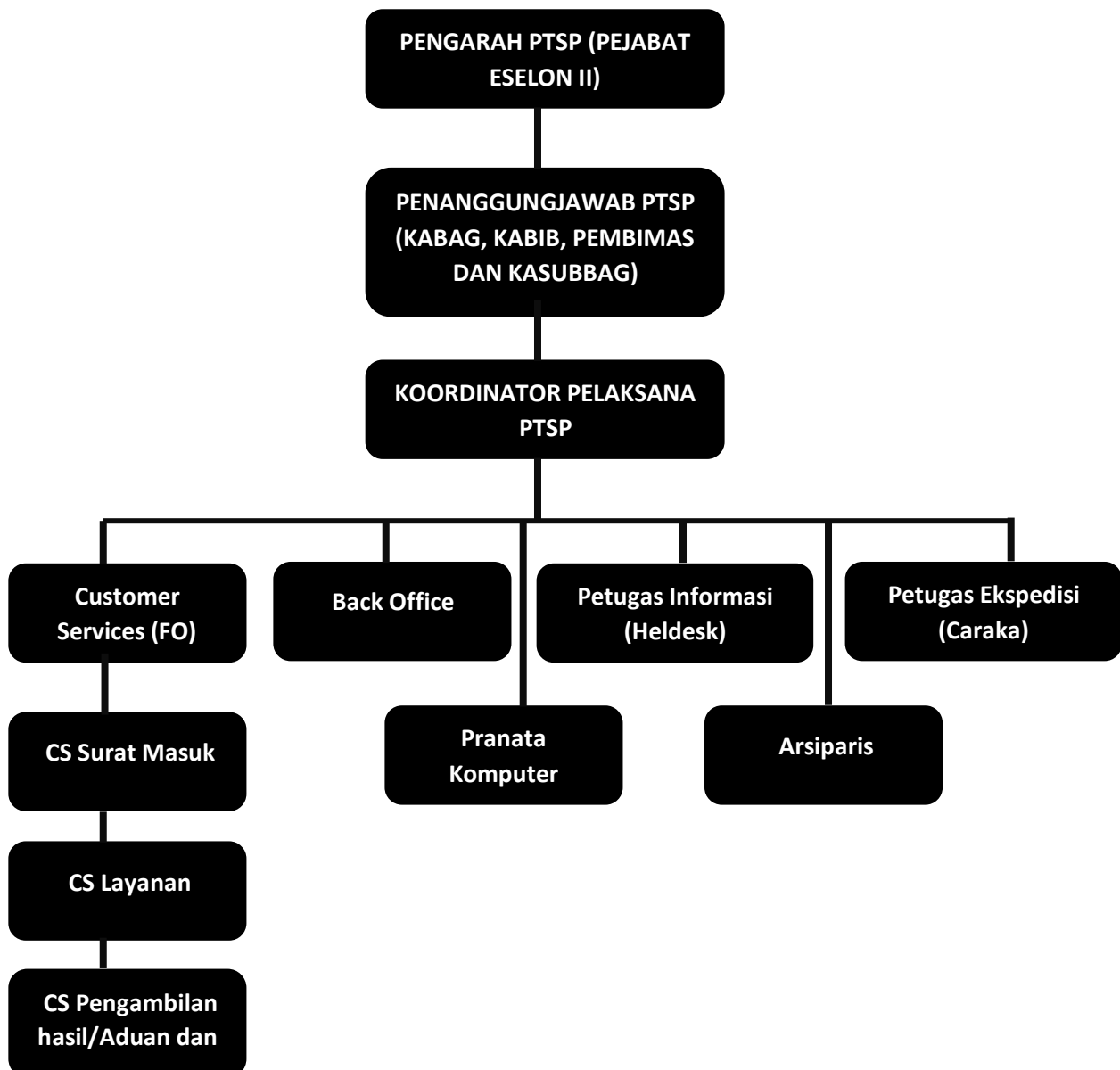
Drs.H.Bustasar MS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

**STRUKTUR ORGANSISASI  
PTSP KANWIL KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU**





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

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

---

**PENJELASAN STRUKTUR ORGANISASI**

**A. Pengarah PTSP**

Adalah pejabat eselon II pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap arah kebijakan yang ada pada PTSP.

**B. Penanggungjawab PTSP**

Adalah tim yang terdiri dari Pejabat Eselon III dan IV pada Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap kebijakan teknis yang ada pada PTSP dengan komposisi Kasubbag Umum sebagai Koordinator Tim.

**C. Koordinator PTSP**

Adalah personil yang mengkoordinasikan pelaksanaan teknis layanan di PTSP dan bertanggungjawab kepada Koordinator Tim Penanggungjawab PTSP.

**D. Petugas Customer Service/Front Office (FO)**

Adalah personil yang menerima berkas dari pemohon, menginput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas awal dan memberikan jawaban kepada pemohon atas bisa/tidaknya berkas diproses. Termasuk di dalam petugas FO adalah petugas surat masuk, petugas FO layanan serta FO pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM

**E. Petugas Back Office (BO)**

Adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari petugas customer service/front office dan melakukan eksekusi terhadap berkas sesuai dengan standar Operasional Prosedur.

**F. Petugas Informasi (Helpdesk)**

Adalah personil yang bertugas memberikan informasi terkait layanan PTSP, membantu dan mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya.

**G. Petugas Ekspedisi / Caraka**

Adalah personil yang bertugas melaksanakan pengiriman surat/dokumen ke alamat yang dituju, baik secara langsung maupun melalui Pos dan Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar surat/dokumen sampai ke tujuan dengan cepat dan akurat.

**H. Pranata Komputer**

Adalah personil yang bertugas melakukan maintenance system baik software maupun Hardware

**I. Arsiparis**

Adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan arsiparis



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

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

---

## **TUGAS/BEBAN KERJA STRUKTUR**

### **1. Pengarah PTSP**

Adalah pejabat eselon II pada Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap arah kebijakan yang ada pada PTSP.

1. Memberikan arahan, pertimbangan, saran, dan pendapat terhadap pelaksanaan PTSP kepada penanggungjawab PTSP dalam bentuk keputusan
2. Meminta pertanggungjawaban dari penanggungjawab PTSP
3. Merumuskan visi dan misi PTSP
4. Mengevaluasi pencapaian visi dan misi PTSP dalam rapat kerja
5. Memantau pelaksanaan PTSP

### **2. Penanggungjawab PTSP**

Adalah tim yang terdiri dari Pejabat Eselon III dan IV pada Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Bengkulu yang bertanggungjawab terhadap kebijakan teknis yang ada pada PTSP dengan komposisi Kasubbag Umum sebagai Koordinator Tim.

1. Memberikan arahan, pertimbangan, saran dan pendapat terhadap pelaksanaan PTSP kepada koordinator PTSP
2. Bertanggungjawab atas segala kegiatan pada PTSP
3. Memantau dan mengevaluasi perkembangan/kemajuan pelaksanaan PTSP
4. Menyusun Konsep pembagian tugas masing-masing komponen teknis PTSP
5. Menyusun rencana kerja dan pengembangan PTSP berdasarkan atas laporan koordinator PTSP
6. Menyiapkan surat tugas BO PTSP
7. Menyusun konsep indikator kepuasan masyarakat PTSP
8. Mengevaluasi laporan pelaksanaan kegiatan PTSP secara priodik termasuk didalamnya konsultasi yang ada.
9. Melakukan koordinasi/konsultasi dengan pihak-pihak terkait dengan PTSP
10. Menyelenggarakan rapat kerja PTSP

### **3. Koordinator PTSP**

Adalah personil yang mengkoordinasikan pelaksanaan teknis layanan di PTSP dan bertanggungjawab kepada Koordinator Tim Penanggungjawab PTSP.

1. Merencanakan kegiatan pelayanan dalam PTSP
2. Melakukan koordinasi dengan penanggungjawab PTSP
3. Mengkoordinasikan sumber daya PTSP dalam rangka peningkatan Kinerja
4. Melakukan Usulan Pengembangan Program pembangunan PTSP untuk diajukan kepada penanggungjawab PTSP.
5. Memonitor dan mengevaluasi penapaian dan realisasi pelayanan PTSP
6. Menyelesaikan permasalahan ketika terjadi aduan pada layanan PTSP
7. Meneliti dan menyempurnakan dokumen hasil layanan PTSP

8. Memimpin rapat internal dan rapat koordinasi PTSP dalam rangka pelaksanaan tugas.
9. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Pelayanan di PTSP

#### **4. Petugas Customer Service/Front Office (FO)**

Adalah personil yang menerima berkas dari pemohon, menginput data pemohon dalam sistem, melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas awal dan memberikan jawaban kepada pemohon atas bisa/tidaknya berkas diproses. Termasuk di dalam petugas FO adalah petugas surat masuk, petugas FO layanan serta FO pengambilan hasil, pelayanan aduan dan SKM

1. Menerima berkas surat masuk baik dari pos maupun kurir diluar layanan PTSP
2. Memberikan tanda terima surat sebagai bukti penerimaan
3. Memberikan nomor urut surat dan stempel tanggal penerimaan di belakang berkas.
4. Menyerahkan surat kepada arsiparis/BO untuk diarahkan sesuai isi surat
5. Melakukan input data (registrasi) ke dalam aplikasi tata persuratan
6. Melakukan pemindaian surat masuk untuk kemudian dimasukkan kedalam aplikasi tata persuratan
7. Melakukan cetak lembar disposisi rangkap 3 untuk surat yang memerlukan disposisi ka.kanwil/kabag TU dan cetak lembar pengantar surat yang langsung diproses di bidang/bimas/subbagian.
8. Menyerahkan surat masuk kepada caraka untuk didistribusikan sesuai arah surat.
9. Menerima berkas surat keluar dari bidang/bimas/kasubbag

#### **5. Petugas Back Office (BO)**

Adalah personil yang bertugas meneliti berkas yang diterima dari petugas customer service/front office dan melakukan eksekusi terhadap berkas sesuai dengan standar Operasional Prosedur.

1. Meneliti kesesuaian berkas yang berasal dari front office
2. Mengembalikan berkas yang belum sesuai kepada front office
3. Memproses berkas setelah berkoordinasi dengan koordinator PTSP
4. Membuat rekapitulasi jumlah berkas yang telah diproses
5. Membuat kendali dokumen dan menyerahkan kepada arsiparis untuk dilakukan proses pengarsipan

#### **6. Petugas Informasi (Helpdesk)**

Adalah personil yang bertugas memberikan informasi terkait layanan PTSP, membantu dan mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya.

1. Memberikan penjelasan/informasi baik lisan maupun tertulis kepada pemohon yang meminta informasi
2. Menyerahkan formulir persyaratan/checklist layanan PTSP
3. Memberikan nomor antrian kepada Pemohon
4. Mengarahkan pemohon sesuai dengan tujuannya
5. Membantu pemohon yang mengalami kesulitan terkait dengan layanan PTSP

## **7. Petugas Ekspedisi / Caraka**

Adalah personil yang bertugas melaksanakan pengiriman surat/dokumen ke alamat yang dituju, baik secara langsung maupun melalui Pos dan Giro atau perusahaan jasa pengiriman lainnya sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar surat/dokumen sampai ke tujuan dengan cepat dan akurat.

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

## **8. Pranata Komputer**

Adalah personil yang bertugas melakukan maintenance system baik software maupun Hardware.

1. Memantau jalannya aplikasi
2. Merawat jaringan, server, software maupun hardware yang berada di PTSP
3. Memastikan komputer dan program aplikasi di PTSP berjalan dengan baik.
4. Memeriksa jika terjadi error pada aplikasi PTSP
5. Membuat rekapitulasi jumlah gangguan atau error yang terjadi
6. Melakukan penanganan bila terjadi eror, baik jaringan maupun non jaringan
7. Melaporkan kepada koordinator PTSP jika terjadi eror yang tidak bisa diatasi.
8. Mengajukan usulan pengembangan program PTSP

## **9. Arsiparis**

Adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan arsiparis.

1. Mengarsipkan setiap surat/permohonan yang masuk
2. Menjaga dokumen dengan baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

**KEBUTUHAN PERSONIL PTSP**

No	Fungsi Pelaksana	Jumlah Personil
1	Pengarah PTSP	1 Orang
2	Penanggungjawab PTSP	1 Orang
3	Koordinator PTSP	1 Orang
4	Petugas Costumer Service/Front Office (FO)	4 Orang
5	Petugas Back Office (BO)	3 Orang
6	Petugas Informasi (Helpdesk)	1 Orang
7	Petugas Ekspedisi / Caraka	1 Orang
8	Pranata Komputer	1 Orang
9	Arsiparis	1 Orang
<b>Jumlah Personil</b>		<b>14 Orang</b>





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

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

**JENIS LAYANAN PTSP  
KANWIL KEMENAG BENGKULU**

No	Bidang/ Pembimas/ Pembimmas/	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Output
1	Bidang Haji dan Umroh	1. Layanan Informasi Estimasi Haji	1 Hari	Informasi
		2. Layanan Permohonan Sewa Asrama Haji	1 Hari	Surat Izin
		3. Layanan Izin Pendirian KBIH	15 Hari	Surat Izin
		4. Layanan Izin Pendirian PPIU	15 Hari	Surat Izin
2	Bidang Pendidikan Madrasah	1. Layanan Legalisir Ijazah	1 Hari	Legalitas Ijazah
		2. Layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/rusak	2 Hari	Keterangan
		3. Layanan Permohonan Akreditasi Madrasah	7 Hari	Keterangan
		4. Layanan Permohonan Penelitian Pada Madrasah	1 Hari	Surat Izin
3	Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah	1. Layanan Permohonan Rohaniawan dan Pembaca Doa	1 Hari	Rohaniawan
		2. Layanan Konsultasi BP4	1 Hari	Informasi
		3. Layanan Legalisir Buku Nikah	1 Hari	Legalitas
		4. Permohonan Jadwal sholat/Imsakiah	1 Hari	Jadwal Sholat
		5. Permohonan Sertifikasi Arah Kiblat	2 Hari	Sertifikat
4	Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf	1. Layanan Izin pendirian Lembaga Amil Zakat	7 Hari	Surat Izin
		2. Layanan Konsultasi Muaf	1 Hari	Informasi
		3. Layanan Konsultasi Zakat dan Wakaf	1 Hari	Informasi
5	Bidang Pendidikan	1. Layanan Izin Belajar Santri ke Luar negeri	2 Hari	Surat Izin

	Agama dan Keagamaan Islam	2. Layanan Penerbitan Rekomendasi Bantuan Bidang PAKIS 3. Layanan Izin penelitian pada Ponpes	2 Hari  1 Hari	Surat rekomendasi  Surat Izin
6	Pembimas Kristen	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Kristen 2. Pelayanan prosedur Penerbitan rekomendasi paspor pendidikan dan keagamaan kristen	1 Hari  1 Hari	Profil Petugas  Rekomendasi
7	Pembimas Katolik	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Katolik 2. Layanan Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Katolik	1 Hari  1 Hari	Profil Petugas  Rekomendasi
8	Pembimas Hindu	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Hindu 2. Layanan Pendirian Rumah Ibadah Hindu	1 Hari  1 Hari	Profil Petugas  Rekomendasi
9	Pembimas Budha	1. Layanan Permohonan Rohaniawan Budha 2. Pelayanan tanda daftar rumah ibadah/maha vihara/ pusdiklat	1 Hari  1 Hari	Profil Petugas  Keterangan
10	Subbag Informasi dan Humas	1. Layanan Informasi dan Dokumentasi (PPID)	1 Hari	Informasi

**TOTAL LAYANAN 28 LAYANAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

---

**GARIS BESAR PELAYANAN PTSP  
KANWIL KEMENAG BENGKULU**

**PERMOHONAN LAYANAN PTSP**

**PERIZINAN LAYANAN PTSP**

**KONSULTASI PTSP**



**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU  
TAHUN 2018**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	September 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kabag TU

**SOP PERMOHONAN LAYANAN PTSP**

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
1. Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang RI Nomor.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. PMA RI Nno.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama	1. Kepala Kanwil 2. Kabag Tata Usaha/Kabid 3. Kasubbag/Kasi 4. Koordinator 5. Back Office / Front Office
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
1. SOP Konsultasi Layanan PTSP 2. SOP Perizinan Layanan PTSP	1. Lembar Disposisi 2. Meja, Kursi 3. ATK dan alat pengolah data
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Jika tidak dilaksanakan maka akan menghambat Proses Layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu	Form Permohonan dan Aplikasi PTSP

No	Aktivitas	Pelaksana					Front Office	Mutu Baku			
		Ka. Kanwil	Kabag TU/Kabid	Kasub/Kasi	Koordinator	Back Office		Syarat	waktu	Output	
1	Penerimaan Permohonan								Permohonan, ATK Dan alat Pengolah data	3 Menit	Tanda terima, berkas
2	Tindaklanjut permohonan								Tanda terima, surat permohonan	7 Menit	Konfirmasi Dan solusi dari Bidang terkait
3	Penyelesaian Berkas Permohonan								Konfirmasi dan Solusi dari Bidang Layanan	5 Menit	Informasi layanan Ke pemohon



**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU  
TAHUN 2018**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	September 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kabag TU

### SOP PERIZINAN LAYANAN PTSP

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>Undang-undang RI Nomor.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>PMA RI Nno.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Kanwil</li> <li>Kabag Tata Usaha/Kabid</li> <li>Kasubbag/Kasi</li> <li>Koordinator</li> <li>Back Office / Front Office</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Konsultasi Layanan PTSP</li> <li>SOP Permohonan Layanan PTSP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lembar Disposisi</li> <li>Meja, Kursi</li> <li>ATK dan alat pengolah data</li> </ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Jika tidak dilaksanakan maka akan menghambat Proses Layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu	Form Permohonan dan Aplikasi PTSP

No	Aktivitas	Pelaksana						Front Office	Mutu Baku		
		Ka. Kanwil	Kabag TU/Kabid	Kasub/ Kasi	Koordinator	Back Office	Syarat		waktu	Output	
1	Penerimaan Permohonan Perizinan										
2	Tindakan lanjut permohonan Perizinan, Survei Lapangan										
3	Penyelesaian Berkas Permohonan Perizinan										



**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KANTOR WILAYAH  
KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU  
TAHUN 2018**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	September 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kabag TU

**SOP KONSULTASI LAYANAN PTSP**

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-undang RI Nomor.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. PMA RI Nno.13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kanwil</li> <li>2. Kabag Tata Usaha/Kabid</li> <li>3. Kasubbag/Kasi</li> <li>4. Konselor</li> <li>5. Koordinator</li> <li>6. Back Office / Front Office</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Perizinan Layanan PTSP</li> <li>2. SOP Permohonan Layanan PTSP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembar Disposisi</li> <li>2. Meja, Kursi</li> <li>3. ATK dan alat pengolah data</li> </ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Jika tidak dilaksanakan maka akan menghambat Proses Layanan PTSP Kanwil Kemenag Bengkulu	Form Permohonan dan Aplikasi PTSP

No	Aktivitas	Pelaksana							Front Office	Mutu Baku		
		Ka. Kanwil	Kabag TU/Kabid	Kasub/Kasi	Konse lor	Koordi nator	Back Office	Syarat		wakt u	Output	
1	Penerimaan Permohonan Konsultasi									Permo honan, Konsul Tasi, ATK Dan alat Pengol ah data	3 Men it	Tanda terima berkas
2	Tindaklanjut permohonan Konsultasi									Tanda terima, surat Permo honan konsul Tasi, ceklist	Tent atif	Informa si dan tanda bukti konsult asi
3	Penyelesaian Berkas Permohonan Konsultasi									Inform asi Dan tanda terima konsult asi	5 Men it	Informa si dan tanda bukti konsult asi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
PROVINSI BENGKULU

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu  
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)

---

**LAYANAN**  
**PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK KANWIL KEMENTERIAN**  
**AGAMA PROVINSI BENGKULU**

**I. Latar Belakang**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Karenanya, hak memperoleh informasi termasuk hak asasi manusia. Bahkan, keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Keterbukaan informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi mengatur bahwa salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan itu, PPID Kementerian Agama menetapkan standar operasional prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

**II. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 200 Tahun 2012 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama;
5. Keputusan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Nomor : 34 Tahun 2017 tentang pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Unit Kanwil Kemenag Bengkulu.

**III. Visi, Misi , dan Motto**

Visi : *Terwujudnya Pelayanan Informasi yang Akuntabel*

- Misi : 1. Meningkatkan layanan informasi yang cepat, tepat, dan transparan  
2. Meningkatkan kompetensi SDM pelayan informasi  
3. Penguatan koordinasi antar PPID lintas sektoral

Motto : *Melayani dengan Ikhlas*

**IV. Desk Layanan Informasi Publik**

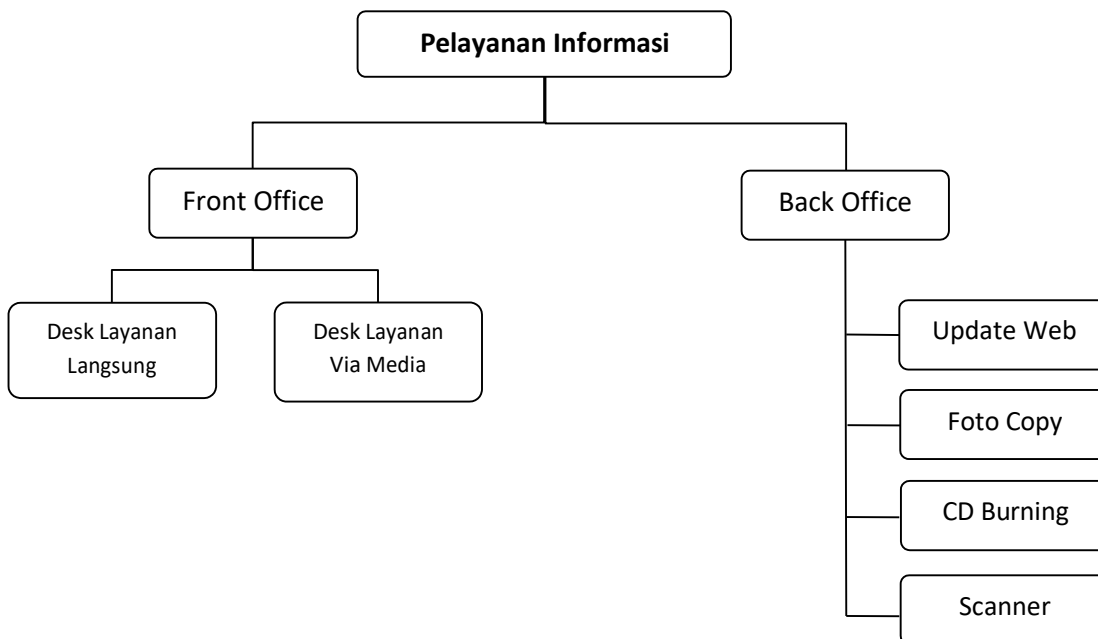
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID Kementerian Agama memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik. Selain itu, PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media

antara lain menggunakan telepon/fax. Telp/Fax: 0736 21097; Email : [kanwilbengkulu@kemenag.go.id](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id) dan website : [www.bengkulu.kemenag.go.id](http://www.bengkulu.kemenag.go.id)

### V. Prosedur Pelayanan Informasi Publik

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	mulai		
2	Melaporkan kepada penanggung jawab			
3	Menginstruksikan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			
4	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut			
5	Menghubungi Pemohon IP			
6	Melaporkan kepada pimpinan			
				Selesai

### VI. Operasional Pelayanan Informasi Publik



### VII. Waktu Pelayanan Informasi

Layanan permohonan informasi pada PPID Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:



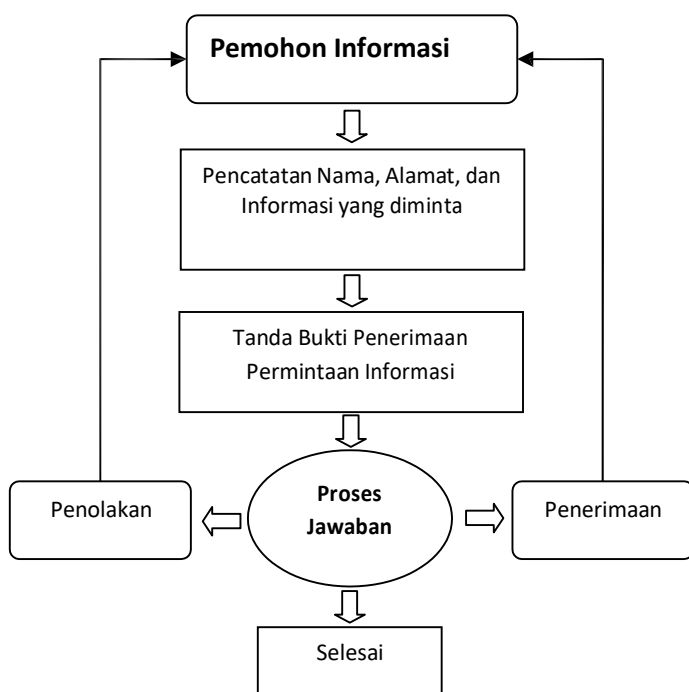
1. Senin - Kamis
  - a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
  - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
  - a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 16.00 WIB
  - b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

### VIII. Maklumat Pelayanan Informasi Publik

PPID Kementerian Agama berupaya memberikan Pelayanan Informasi Publik dengan sungguh-sungguh untuk dapat:

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu;
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik bidang keagamaan yang diperlukan dengan murah dan sederhana;
3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan;
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku;
6. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik;
7. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun tidak langsung (melalui media);
8. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani;
9. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

### IX. Mekanisme Permohonan Informasi Publik



1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik (IP) kepada Pemohon IP;
3. Petugas memproses permintaan pemohon IP sesuai dengan formulir permintaan IP yang telah ditandatangani oleh pemohon IP;
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;
5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna IP.

## **X. Jangka Waktu Penyelesaian**

- a. Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- b. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
- c. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.

## **XI. Biaya/Tarif**

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

## **XII. Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik**

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

## **XIII. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik**

Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Sub Bidang Layanan Informasi Publik. Sub Bidang Layanan Informasi Publik membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Kepala Bidang Humas untuk selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Pusat Informasi dan Humas selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Agama.

Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

#### **XIV. Keberatan atas Pemberian Informasi Publik**

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Tidak tersedianya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.

#### **XV. Penutup**

SOP Pelayanan Informasi Publik PPID Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini wajib dijadikan pedoman bagi semua unit PPID di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Bengkulu