



**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

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 periodik 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 Costumer 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 costumer 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