KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 359 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik serta memberikan kepastian terhadap hak dan kewajiban bagi seluruh pihak yang terkait, perlu menetapkan Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara Tentang Penetapan Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Meningat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

d. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100)

e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);

f. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419);

g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;

h. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1070;;

i Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

j Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Kelompok Rentan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagaimana tersebut dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman bagi penyelenggara dan pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan kelompok rentan, serta menjadi acuan bagi pimpinan, aparat pengawas, dan masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Aek Kanopan
pada tanggal 15 September 2026

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

JULSUKRI MANGANDAR LIMBONG

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
NOMOR 359 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN KELOMPOK RENTAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN SURAT MASUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. Terlebih dahulu melaporkan diri ke petugas *front office* dan mengisi daftar buku tamu.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pengguna Layanan Datang Langsung **KETERANGAN:** 1. Pengguna Layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara menyampaikan maksud dan tujuannya yang diterima oleh petugas *front office* PTSP. 2. Petugas front office PTSP mengarahkan pemohon dengan membawa formulir pengantar layanan kepada petugas/pejabat. 3. Petugas/Pejabat tersebut memberikan penjelasan, rekomendasi, saran dan solusi terhadap masalah pemohon. 4. Selesai
3	Jangka Waktu Pelayanan	Datang langsung: ± 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5	Produk Layanan	Informasi yang dibutuhkan pemohon. Informasi tersebut berbentuk: Solusi, rekomendasi, saran terhadap masalah pemohon
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis dan/atau daring melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara. 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara daring dapat disampaikan melalui:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. WhatsApp Layanan Publik: 0831-7733-1289; b. Website: https://labura.kemenag.go.id; c. Email: ppidkemenaglabura@gmail.com; d. Instagram: @kemenaglabura; dan e. Facebook: Kantor Kemenag Labura.
B. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 4. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877); 6. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1070); 9. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; 10. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan; 2. Jaringan Internet; 3. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan *Front Office*; 4. Air Minum; 5. Komputer dan Printer; 6. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait standar pelayanan, mampu berkomunikasi dengan bahasa dan artikulasi yang jelas dan mudah dipahami secara lengkap, terbuka, bertanggung kepada pihak yang santun serta jawab.
10	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	Informasi dan layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dan layanan yang diberikan dijamin kebenarannya.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

JUSUKRI M. LIMBONG