KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

NOMOR 165 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SULAWESI TENGAH,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan maklumat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, yang mewajibkan setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun secara tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;

b. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah, dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Informasi Publik;

c. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman 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

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);
5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 288);
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1070);
8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
9. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1364 Tahun 2021 tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH.

KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 1 Juli 2026

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

DAFTAR JENIS LAYANAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

No.	Jenis Layanan	Penanggung Jawab
I.	A. Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama 1. Konsultasi Regulasi Kerukunan Umat Beragama; 2. Konsultasi Penanganan Isu Kerukunan dan Konflik Agama; 3. Bantuan Kelompok Keraja (Pokja) Lintas Agama; dan 4. Bantuan Pemerintah Bidang Kerukunan Umat Beragama. B. Layanan Advokasi Hukum 1. Konsultasi dan Pendampingan/Advokasi Hukum; 2. Penyusunan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS); dan 3. Penerbitan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. C. Layanan Administrasi Kerjasama Luar Negeri 1. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS) bagi Warga Negara Asing (WNA); 2. Rekomendasi Izin Tinggal Tetap (ITAP) bagi Warga Negara Asing (WNA); 3. Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) Warga Negara Asing (WNA); dan 4. Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing Non Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA Non DKPTKA) bagi Warga Negara Asing (WNA). D. Pengelolaan Arsip 1. Surat Masuk; 2. Naskah Dinas Keluar; 3. Peminjaman dan Pengembalian Arsip; dan 4. Rekomendasi Pemusnahan Arsip. E. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 1. Rekomendasi Izin Magang/Praktik Kerja Lapangan (PKL); 2. Rekomendasi Izin Penelitian pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 3. Permohonan Rohaniwan Pengukuh Sumpah dan Pembaca Do'a; 4. Permohonan Peminjaman Sarana Prasarana; dan 5. Konsultasi/Tamu.	Bagian Tata Usaha

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

No.	Jenis Layanan	Penanggung Jawab
	F. Rekrutmen dan Penetapan ASN 1. Rekrutmen dan Penetapan Aparatur Sipil Negara (ASN). G. Pemberian Penghargaan dan Penegakan Disiplin ASN 1. Usul Penerima Penghargaan Satya Lencana Karya Satya. H. Mutasi ASN 1. Permohonan Usul Mutasi Masuk Pegawai Negeri Sipil (PNS); 2. Permohonan Usul Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS); 3. Permohonan Usul Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS); 4. Permohonan Rekomendasi Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS); dan 5. Permohonan Rekomendasi Pencantuman Gelar. I. Layanan Informasi Publik/Pengaduan 1. Permohonan Data dan Informasi Publik; dan 2. Pengaduan/Keberatan atas Informasi;	Bagian Tata Usaha
II.	1. Permohonan Bantuan Al-Qur'an dan Buku; 2. Permohonan Kalibrasi Arah Kiblat; 3. Permohonan Penasehatan Keluarga; 4. Permohonan Rekomendasi/Pelaksanaan Uji Kompetensi Penghulu; 5. Permohonan Izin Operasional Lembaga Amil Zakat (LAZ) Nasional Perwakilan Provinsi dan Skala Kabupaten/Kota; 6. Permohonan Rekomendasi Prasarana/Rehab KUA; 7. Rekomendasi Organisasi Masyarakat (Ormas) Islam; dan 8. Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana/Rehab Gedung KUA.	Bidang Bimbingan Masyarakat Islam
III.	1. Permohonan Rekomendasi Mutasi Siswa; 2. Rekomendasi Penelitian Madrasah; 3. Rekomendasi Lembar Siswa, Guru dan Tenaga Kependidikan; 4. Permohonan Pengesahan EDM, RKM, dan RKTM; 5. Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana/ Prasarana; 6. Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana/ Prasarana Madrasah SBSN; 7. Permohonan Verifikasi melalui Aplikasi SIMPATIKA; 8. Permohonan Verifikasi melalui Aplikasi PDUM; 9. Permohonan Verifikasi melalui Aplikasi EMIS; 10. Permohonan Verifikasi melalui Aplikasi IJOP; 11. Permohonan Verifikasi melalui Aplikasi Penegerian Madrasah; 12. Permohonan Rekomendasi Mutasi Guru dan Tenaga Kependidikan; 13. Permohonan Pembinaan Kepala Madrasah, Guru dan Tenaga Kependidikan; 14. Permohonan Penilaian Kinerja Kepala Madrasah 4	Bidang Pendidikan Madrasah

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

No.	Jenis Layanan	Penanggung Jawab
	Tahunan; 15. Permohonan Pengajuan Kekurangan Blanko Ijazah; 16. Permohonan Penggantian Blanko Ijazah; 17. Permohonan Rekomendasi Madrasah Unggulan; 18. Permohonan Verifikasi Pengusulan Madrasah Filial; 19. Permohonan Penerbitan Surat Keputusan Kelompok Kerja; 20. Rekomendasi Kegiatan dan Penerbitan Sertifikasi; 21. Pelayanan Pengajuan Calon Peserta PPG; 22. Permohonan Izin Penandatanganan Sertifikat Pelatihan; 23. Rekomendasi Izin Penelitian pada Madrasah di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 24. Legalisir Ijazah Pendidikan Madrasah;	
IV.	1. Permohonan Rekomendasi Izin Operasional Pondok Pesantren; 2. Permohonan Pengajuan Calon Peserta PPG; 3. Permohonan Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Pendidikan Diniyah Formal (PDF); 4. Permohonan Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Ma'had Aly; 5. Permohonan Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Satuan Pendidikan Muadalah (SPM); 6. Permohonan Pengesahan Ijazah; 7. Permohonan Izin Penandatanganan Sertifikat Pelatihan; 8. Permohonan Validasi Dan Sinkronisasi Emis Izin Operasional Lembaga Pendidikan Al Quran; 9. Permohonan Izin Operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah Tingkat Ulya; 10. Permohonan Bantuan Insentif Guru/Ustadz Lembaga Pendidikan Al Quran; 11. Permohonan Bantuan Insentif Guru/Ustadz Madrasah Diniyah Takmiliyah; 12. Permohonan Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Al Quran; 13. Permohonan Bantuan Operasional Pendidikan Madrasah Diniyah Takmiliyah.	Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam
V.	1. Perpanjangan Pendaftaran Yayasan Keagamaan Kristen; 2. Perpanjangan Pendaftaran Gereja Kristen; 3. Pendaftaran Yayasan Keagamaan Kristen; 4. Pendaftaran Gereja Kristen; 5. Legalisir Ijazah Pendidikan Agama Kristen; 6. Rekomendasi Bantuan Pendidikan Agama Kristen ke Kemenag RI (FKG/KKG/ MGMP/POKJAWAS PAK).	Bidang Bimbingan Masyarakat Kristen
VI.	1. Permohonan Pemberian Registrasi Rumah Ibadah/Tempat Peribadatan Katolik 2. Permohonan Rekomendasi Bantuan Operasional untuk Lembaga/Kelompok/Masyarakat Katolik 3. Permohonan Rekomendasi Bantuan Renovasi dan Pembangunan Rumah Ibadah dan Tempat	Pembimbing Masyarakat Katolik

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

No.	Jenis Layanan	Penanggung Jawab
	Peribadatan Katolik; 4. Permohonan Rekomendasi Bantuan Sarana untuk Lembaga/Kelompok/Masyarakat Katolik/Pokjaluh Agama Katolik	
VII.	1. Rekomendasi Tanda Daftar Lembaga Agama dan Keagamaan/Yayasan Keagamaan Hindu; 2. Rekomendasi Pendirian dan Penyelenggaraan Pendidikan Pasraman Formal; 3. Rekomendasi Pendirian dan Penyelenggaraan Pendidikan Pasraman Non Formal; 4. Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Sekolah Minggu Pendidikan Agama Hindu; 5. Rekomendasi Penerbitan Tanda Daftar Tempat Ibadah Pura; 6. Rohaniwan Pendamping Sumpah Jabatan	Pembimbing Masyarakat Hindu
X.	1. Rekomendasi Bantuan Operasional Lembaga Keagamaan Buddha; 2. Rekomendasi Bantuan Operasional Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha; 3. Rekomendasi Bantuan Pembangunan Lembaga Keagamaan Buddha; 4. Rekomendasi Bantuan Pembangunan Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha; 5. Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana Lembaga Keagamaan Buddha; 6. Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana Lembaga Pendidikan Keagamaan Buddha;	Pembimbing Masyarakat Buddha

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

LAMPIRAN 2
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI REGULASI KERUKUNAN UMAT BERAGAMA (KUB)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon atau perwakilan lembaga/organisasi; 2. Surat permohonan konsultasi atau surat tugas resmi jika mewakili yayasan/rumah ibadah/kelompok masyarakat; dan 3. Dokumen pendukung terkait materi yang dikonsultasikan (misalnya: draft proposal, peta lokasi, atau surat rekomendasi FKUB setempat).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon mengisi formulir konsultasi yang memuat materi atau permasalahan yang akan dikonsultasikan. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja KUB Bagian Tata Usaha yang menangani konsultasi regulasi KUB; 4. Tim Kerja KUB mengoordinasikan jadwal pertemuan dengan staf teknis atau pejabat yang berwenang; 5. Pelaksanaan konsultasi (tatap muka atau *virtual*) dilakukan di ruangan konsultasi sesuai jadwal; dan 6. Penyerahan produk layanan berupa hasil konsultasi yang dituangkan dalam laporan rekomendasi kebijakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses konsultasi tatap muka rata-rata diselesaikan dalam waktu 15-30 menit, tergantung pada kompleksitas masalah regulasi yang dikonsultasikan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk	Panduan hukum pendirian rumah ibadat, mediasi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Layanan	konflik sosial keagamaan, serta edukasi kebijakan moderasi beragama.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Peraturan Presiden Nomor 58 Tahun 2023 tentang Penguatan Moderasi Beragama; dan 3. Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama Nomor 8 dan 9 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan FKUB dan Pendirian Rumah Ibadah.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); 18. Aplikasi Si-Rukun, dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; dan 3. Pegawai yang menguasai regulasi tentang kerukunan umat beragama dan pemahaman moderasi beragama, serta keterampilan komunikasi dan *problem solving* yang baik.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas *front office* PTSP dan 1 (satu) petugas dari Tim Kerja KUB Bagian Tata Usaha.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

LAMPIRAN 3
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI PENANGANAN ISU KERUKUNAN DAN KONFLIK AGAMA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Masyarakat atau perwakilan kelompok yang ingin mengajukan konsultasi atau pelaporan konflik perlu menyiapkan: 1. Kartu identitas pelapor (KTP atau identitas resmi lainnya); 2. Kronologi kejadian atau rincian isu yang berpotensi memicu konflik; dan 3. Bukti pendukung (seperti dokumen, foto, atau rekaman) terkait permasalahan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon mengisi formulir konsultasi yang memuat materi atau permasalahan yang akan dikonsultasikan. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja KUB Bagian Tata Usaha yang menangani konsultasi isu keagamaan; 4. Tim Kerja KUB mengoordinasikan jadwal pertemuan dengan pejabat atau penyuluh agama yang kompeten; 5. Pelaksanaan konsultasi (tatap muka atau *virtual*) dilakukan di ruangan konsultasi sesuai jadwal; 6. Dilakukan dialog, mediasi, atau pemberian saran penyelesaian kepada pihak yang bersengketa atau pelapor. Jika diperlukan, lembaga seperti tokoh FKUB akan dilibatkan untuk memfasilitasi dialog damai; dan 7. Penyerahan produk layanan berupa hasil konsultasi yang dituangkan dalam laporan rekomendasi kebijakan atau pelibatan *stakeholder* terkait (FKUB); dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Bagi ASN Kementerian Agama, penyuluh agama, dan pengurus FKUB dapat juga melaporkan isu kerukunan dan konflik agama pada aplikasi EWS Si-Rukun (*Early Warning System* Sistem Deteksi Dini Indonesia Rukun) yang dapat diakses dengan cara *log in* melalui aplikasi PUSAKA atau website pkubpusat.kemenag.go.id/ews/login.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Bervariasi mulai dari 1 hari (untuk konsultasi awal/ penerimaan laporan) hingga 14 hari kerja (untuk proses mediasi hingga rekomendasi penyelesaian).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Sistem deteksi dini, mediasi dan resolusi konflik, dialog lintas agama dan budaya, pembinaan dan edukasi, serta penyediaan regulasi dan panduan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial; dan 2. Peraturan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama Nomor 8 dan 9 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan FKUB dan Pendirian Rumah Ibadah.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		18. Aplikasi EWS Si-Rukun, dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; dan 3. Pegawai yang menguasai regulasi tentang kerukunan umat beragama dan pemahaman moderasi beragama, serta keterampilan komunikasi dan *problem solving* yang baik.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 6 (enam) orang, terdiri dari gabungan petugas pelayanan (*front office*) dan teknis terkait di bawah koordinasi Tim Kerja KUB atau penyuluh agama.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : utTtPYcj

LAMPIRAN 4
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
BANTUAN KELOMPOK KERJA (POKJA) LINTAS AGAMA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 2. Profil Lembaga/Kelompok Kerja, mencakup susunan kepengurusan yang sah, AD/ART organisasi, dan SK pembentukan/legalitas dari instansi berwenang; 3. Proposal kegiatan yang berisi latar belakang, maksud dan tujuan, serta sasaran program kerja; dan 4. Rincian Anggaran Biaya (RAB) dengan estimasi penggunaan dana yang transparan, dan 5. Fotokopi rekening bank aktif atas nama lembaga/ organisasi (bukan atas nama pribadi).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*; 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja KUB Bagian Tata Usaha yang menangani permohonan bantuan; 4. Tim Kerja KUB melakukan pemeriksaan berkas persyaratan dan kelayakan proposal di lapangan (verifikasi faktual); 5. Jika dinyatakan lolos, Kepala Kantor menerbitkan Surat Keputusan (SK) Penetapan Penerima Bantuan; 6. Dana disalurkan langsung dari rekening kas negara ke rekening lembaga/organisasi penerima bantuan; dan 7. Pokja wajib memberikan Laporan Pertanggung jawaban (LPJ) keuangan dan kegiatan setelah program selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Verifikasi berkas proposal hingga penerbitan rekomendasi biasanya memakan waktu 1 hingga 14 hari kerja tergantung pada jenis bantuan dan antrean.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Bantuan Operasional Pokja Lintas Agama.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama; dan 2. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 10 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Kegiatan Kelompok Kerja Penyuluh Agama, Kelompok Kerja Pengawas Pendidikan Agama pada Sekolah, dan Musyawarah Guru Mata Pelajaran Agama dan Kelompok Kerja Guru Pendidikan Agama Tingkat Provinsi Bagi Kelompok Kerja Lintas Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; dan 17. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; dan
		3. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan pembinaan ormas keagamaan dan tata cara permohonan bantuan serta mampu

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menyampaikan informasi secara lengkap, santun, terbuka, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang, terdiri dari gabungan petugas pelayanan (*front office*) dan teknis terkait di bawah koordinasi Tim Kerja KUB.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

LAMPIRAN 5
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
BANTUAN PEMERINTAH BIDANG KERUKUNAN UMAT BERAGAMA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	A. Bantuan Operasional FKUB, melampirkan: 1. Keputusan Pembentukan FKUB; 2. Nomor rekening Bank atas nama FKUB; 3. Rencana Anggaran Biaya; 4. Menandatangani perjanjian Kerjasama pengelolaan Bantuan Pemerintah bermaterai sesuai dengan Format 1 (KSJ Kemenag Nomor 2 Tahun 2024); 5. Menandatangani Surat Pernyataan Tanggung jawab Mutlak bermaterai sesuai dengan Format 2 (KSJ Kemenag Nomor 2 Tahun 2024); dan 6. Formulir dan Sertifikat Perekaman FKUB Tahun 2023 yang diperoleh secara daring pada Aplikasi Rawat Kerukunan. B. Bantuan Desa/Kelurahan Sadar Kerukunan, melampirkan: 1. Keputusan Pembentukan Desa/Kelurahan Sadar Kerukunan yang memuat: a. Judul yang menyebutkan nama desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten/kota; b. Nama ketua, sekretaris, bendahara dan anggota; c. Nomor Induk Kependudukan pengurus Desa/ Kelurahan Sadar Kerukunan. 2. Nomor rekening bank atas nama pengurus Desa/ Kelurahan Sadar Kerukunan. Untuk membuka rekening atas nama pengurus Desa/Kelurahan Sadar Kerukunan, ketua mengisi permohonan pembukaan rekening bank sesuai dengan Format 3 (KSJ Kemenag Nomor 2 Tahun 2024); 3. Rencana Anggaran Biaya (RAB); 4. Menandatangani perjanjian Kerjasama pengelolaan Bantuan Pemerintah bermaterai sesuai dengan Format 1 (KSJ Kemenag Nomor 2 Tahun 2024); dan 5. Menandatangani surat pernyataan tanggung jawab mutlak bermaterai sesuai dengan Format 2 (KSJ Kemenag Nomor 2 Tahun 2024).

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*; 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja KUB Bagian Tata Usaha yang menangani permohonan bantuan; 4. Tim Kerja KUB melakukan pemeriksaan berkas persyaratan dan kelayakan proposal di lapangan (verifikasi faktual); 5. Jika dinyatakan lolos, Kepala Kantor menerbitkan Surat Keputusan (SK) Penetapan Penerima Bantuan; 6. Dana disalurkan langsung dari rekening kas negara ke rekening lembaga/organisasi penerima bantuan; 7. Penerima dana wajib menyusun Laporan Pertanggung jawaban (LPJ) penggunaan dana sesuai batas waktu yang ditentukan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 3 (tiga) bulan untuk proses verifikasi, atau disalurkan pada tahun anggaran berikutnya sesuai antrean.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Bantuan untuk mendukung operasional lembaga dan kegiatan kemasyarakatan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama; dan 2. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 10 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Kegiatan Kelompok Kerja Penyuluh Agama, Kelompok Kerja Pengawas Pendidikan Agama pada Sekolah, dan Musyawarah Guru Mata Pelajaran Agama dan Kelompok Kerja Guru Pendidikan Agama Tingkat Provinsi Bagi Kelompok Kerja Lintas Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; dan 17. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; dan 3. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan pembinaan ormas keagamaan dan tata cara permohonan bantuan serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, santun, terbuka, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang, terdiri dari gabungan petugas pelayanan (*front office*) dan teknis terkait di bawah koordinasi Tim Kerja KUB.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

LAMPIRAN 6
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI DAN PENDAMPINGAN/ADVOKASI HUKUM
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pemohon (satuan kerja, lembaga keagamaan, atau ASN di bawah naungan Kementerian Agama) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon atau perwakilan instansi; 2. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 3. Surat Kuasa (jika diperlukan); dan 4. Dokumen pendukung terkait kronologis kejadian, bukti pendukung (data tertulis), atau dokumen terkait (seperti surat panggilan dari aparat penegak hukum, surat gugatan, atau dokumen aset).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon mengisi formulir konsultasi yang memuat materi atau permasalahan yang akan dikonsultasikan. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja Hukum Bagian Tata Usaha yang menangani masalah konsultasi dan pendampingan/ advokasi hukum; 4. Tim Kerja Hukum mengoordinasikan jadwal pertemuan dengan pejabat yang berwenang atau Analis Hukum; 5. Pelaksanaan konsultasi (tatap muka atau *virtual*) dilakukan di ruangan konsultasi sesuai jadwal; dan 6. Penyerahan produk layanan (berupa dokumen telaahan, surat rekomendasi pendampingan, atau kehadiran langsung di persidangan/mediasi).
3.	Jangka Waktu	1. Konsultasi hukum: tatap muka rata-rata diselesaikan dalam jangka waktu 30 hingga 120 menit per sesi,

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	bergantung pada kompleksitas masalah; dan 2. Pendampingan hukum: penyelesaian verifikasi berkas awal biasanya memakan waktu 1 hingga 3 hari kerja. Proses pendampingan/advokasi selanjutnya disesuaikan dengan jenis kasus (bersifat kasuistik).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Pemberian konsultasi, nasehat, legal opini, maupun surat rujukan atau pendampingan ke pengadilan jika diperlukan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum; dan 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan;
		3. Pegawai yang menguasai regulasi tentang peraturan perundang-undangan, hukum administrasi negara, dan kebijakan terkait tata kelola Kementerian Agama, serta keterampilan komunikasi dan *problem solving*

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		yang baik; dan 4. Pegawai yang memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah hukum, menyusun pendapat hukum (*legal opinion*), serta memverifikasi dokumen atau data persyaratan perkara dengan akurat dan mampu melakukan pendampingan, negosiasi, serta menyampaikan informasi dan konsultasi secara lengkap, objektif, dan santun kepada masyarakat maupun satker internal.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang, terdiri dari gabungan petugas pelayanan (*front office*) dan dan Tim Kerja Hukum atau Analis Hukum.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : zEKTCrvg

LAMPIRAN 7
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PENYUSUNAN NOTA KESEPAHAMAN (MoU) DAN PERJANJIAN KERJA SAMA (PKS)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Pihak pemohon (instansi/lembaga mitra) yang ingin bekerja sama dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah wajib menyiapkan dokumen berikut: 1. Surat permohonan kerja sama resmi dari pimpinan instansi/lembaga mitra; 2. Draft awal Nota Kesepahaman (MoU) atau Perjanjian Kerja Sama (PKS); 3. Dokumen legalitas lembaga mitra (akta pendirian, SK pengesahan, atau profil institusi); 4. Proposal atau kerangka acuan kerja (KAK) yang menjelaskan maksud dan tujuan kerja sama; dan 5. Dokumen pendukung lainnya (seperti RAB jika melibatkan pembiayaan).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*; 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja Hukum Bagian Tata Usaha yang menangani penyusunan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS); 4. Tim Kerja Hukum mengoordinasikan jadwal pertemuan/rapat koordinasi kedua belah pihak yang akan menjalin kerja sama; 5. Rapat koordinasi dilaksanakan dengan agenda membahas substansi, ruang lingkup, hak dan kewajiban, hingga jangka waktu perjanjian; 6. Draft yang telah disepakati diparaf secara berjenjang oleh pejabat terkait di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; dan 7. Penandatanganan dokumen oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dan pimpinan instansi mitra kerja sama.
3.	Jangka	3 (tiga) sampai 14 (empat belas) hari kerja sejak berkas

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : TBUU9haV

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Waktu Pelayanan	usulan diterima dan dinyatakan lengkap, bergantung pada kompleksitas ruang lingkup kerja sama.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Dokumen Kesepakatan Bersama dan Naskah Perjanjian Kerja Sama.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Agama Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama pada Kementerian Agama; dan 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; dan 17. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; 3. Pegawai yang menguasai kemampuan negosiasi, analisis hukum, dan telaah substansi; dan 4. Pegawai yang menguasai tata cara penulisan dan penyusunan naskah dinas serta regulasi kerja sama.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : TBUU9haV

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang, terdiri dari gabungan petugas pelayanan (*front office*) dan teknis terkait yaitu Analis Hukum atau perancang naskah kerja sama.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : TBUU9haV

LAMPIRAN 8
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon; 2. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; dan 3. Kelengkapan dokumen pendukung (sesuai dengan jenis surat keputusan yang dimohonkan, seperti izin penelitian, legalisasi, atau administrasi kepegawaian); 4. Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada bidang terkait sesuai jenis permohonan; 4. Bidang teknis terkait melakukan verifikasi substansi, kajian teknis, dan paraf persetujuan; 5. Bidang teknis terkait memproses berkas yang telah diverifikasi dan mengajukan draft Surat Keputusan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama atau pejabat berwenang untuk ditandatangani atau disahkan secara resmi; 6. Surat Keputusan yang sudah ditandatangani diserahkan kembali ke petugas *front office* PTSP; dan 7. Petugas *front office* menghubungi pemohon (melalui pesan/telepon) atau memanggil sesuai nomor antrean untuk menyerahkan produk layanan (SK, surat izin, atau dokumen terkait lainnya).
3.	Jangka Waktu	1 (satu) hingga 3 (tiga) hari kerja setelah berkas diterima secara lengkap (kecuali untuk layanan perizinan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : TBUU9haV

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	kelembagaan yang membutuhkan visitasi/kajian lapangan).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	SK Izin Operasional (seperti Pendirian Madrasah, Pondok Pesantren, atau Lembaga Pendidikan Keagamaan), SK Izin Penelitian/Observasi**,** SK Mutasi/ Kepegawaian dan SK Akreditasi**.**
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Agama Nomor 777 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Keputusan dan Instrumen Hukum Lainnya pada Kementerian Agama; dan 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik;
		3. Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; 4. Pegawai yang menguasai penyusunan keputusan dan instrumen hukum lainnya pada Kementerian Agama;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : TBUU9haV

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dan 5. Pegawai yang menguasai bahasa Indonesia dengan baik, memiliki kemampuan tata bahasa yang benar untuk menyusun naskah, serta mampu menyampaikan informasi secara lengkap, santun, dan bertanggung jawab kepada pemohon.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 4 (empat) orang, terdiri dari petugas *front office* PTSP, verifikator, administrator, dan pejabat penandatangan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : TBUU9haV

LAMPIRAN 9
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI IZIN TINGGAL TERBATAS (ITAS) BAGI WARGA NEGARA ASING
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan (perwakilan lembaga pendidikan atau keagamaan) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dari Lembaga/Yayasan; 2. Surat persetujuan rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 3. Surat putusan pengesahan RPTKA sebelumnya (bagi perpanjangan); 4. Paspor Warga Negara Asing; 5. Curriculum Vitae Warga Negara Asing; 6. Ijazah Warga Negara Asing; 7. Surat pernyataan Warga Negara Asing; 8. Foto Warga Negara Asing: 9. Laporan studi; 10. KITAS sebelumnya (bagi perpanjangan); 11. KTP penjamin; dan 12. Surat pernyataan bermaterai penjamin.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat dapat mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan) yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (sindi.kemenag.go.id); 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum; 4. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum akan mengarahkan pemohon untuk melakukan registrasi secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan);
		5. Pemohon mendaftar melalui situs resmi sindi.kemenag.go.id/register;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Pemohon mengisi formulir pengajuan *online* dan mengunggah dokumen pendukung pada aplikasi SINDI; 7. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum melakukan pengecekan kelengkapan dan validitas berkas data yang diunggah secara daring melalui aplikasi SINDI; 8. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah memberikan persetujuan dan mengeluarkan surat rekomendasi; dan 9. Setelah disetujui, rekomendasi akan diproses dan diterbitkan. Pemohon dapat memantau status pengajuan langsung melalui fitur pelacakan pada aplikasi SINDI.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS) bagi WNA sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja; 2. Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama; dan 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Izin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas;
		2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SINDI, dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan verifikasi data dan validasi keabsahan dokumen persyaratan; 3. Pegawai yang menguasai tata cara pengurusan dokumen orang asing bidang agama berdasarkan peraturan yang berlaku; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi SINDI untuk memproses rekomendasi secara transparan dan akurat; dan 5. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tidak diskriminatif, serta mampu berkomunikasi dengan baik terkait prosedur keimigrasian.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*), dan bidang terkait (Bimas Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, atau Pendidikan) di bawah koordinasi Tim Kerja Hukum Bagian Tata Usaha yang berwenang memproses permohonan hingga penerbitan surat rekomendasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

LAMPIRAN 10
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI IZIN TINGGAL TETAP (ITAP) BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan (perwakilan lembaga pendidikan atau keagamaan) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dari Lembaga/Yayasan; 2. Surat persetujuan rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 3. Surat putusan pengesahan RPTKA; 4. Surat putusan pengesahan RPTKA Non DKPTKA; 5. Surat keterangan berkelakuan baik dari kepolisian; 6. Paspor Warga Negara Asing; 7. Curriculum Vitae Warga Negara Asing; 8. Ijazah Warga Negara Asing; 9. Polis kesehatan Warga Negara Asing; 10. Sertifikat keahlian Warga Negara Asing; 11. Surat pernyataan Warga Negara Asing; 12. Foto Warga Negara Asing: 13. KTP penjamin; dan 14. Surat pernyataan bermaterai penjamin.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat dapat mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan) yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (sindi.kemenag.go.id); 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum; 4. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum akan mengarahkan pemohon untuk melakukan registrasi secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan);
		5. Pemohon mendaftar melalui situs resmi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sindi.kemenag.go.id/register; 6. Pemohon mengisi formulir pengajuan *online* dan mengunggah dokumen pendukung pada aplikasi SINDI; 7. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum melakukan pengecekan kelengkapan dan validitas berkas data yang diunggah secara daring melalui aplikasi SINDI; 8. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah memberikan persetujuan dan mengeluarkan surat rekomendasi; dan 9. Setelah disetujui, rekomendasi akan diproses dan diterbitkan. Pemohon dapat memantau status pengajuan langsung melalui fitur pelacakan pada aplikasi SINDI.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Rekomendasi Izin Tinggal Tetap (ITAP) bagi WNA sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja; 2. Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama; dan 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Izin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas;
		2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SINDI, dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan verifikasi data dan validasi keabsahan dokumen persyaratan; 3. Pegawai yang menguasai tata cara pengurusan dokumen orang asing bidang agama berdasarkan peraturan yang berlaku; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi SINDI untuk memproses rekomendasi secara transparan dan akurat; dan 5. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tidak diskriminatif, serta mampu berkomunikasi dengan baik terkait prosedur keimigrasian.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*), dan bidang terkait (Bimas Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, atau Pendidikan) di bawah koordinasi Tim Kerja Hukum Bagian Tata Usaha yang berwenang memproses permohonan hingga penerbitan surat rekomendasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

LAMPIRAN 11
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI RENCANA PENGGUNAAN
TENAGA KERJA ASING (RPTKA) BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan (perwakilan lembaga pendidikan atau keagamaan) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dari Lembaga/Yayasan; 2. Surat persetujuan rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 3. Surat putusan pengesahan RPTKA (bagi pepanjangan); 4. KTP penjamin; dan 5. Surat pernyataan bermaterai penjamin.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat dapat mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan) yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (sindi.kemenag.go.id); 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum; 4. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum akan mengarahkan pemohon untuk melakukan registrasi secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan); 5. Pemohon mendaftar melalui situs resmi sindi.kemenag.go.id/register; 6. Pemohon mengisi formulir pengajuan *online* dan mengunggah dokumen pendukung pada aplikasi SINDI; 7. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum melakukan pengecekan kelengkapan dan validitas berkas data yang diunggah secara daring

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		melalui aplikasi SINDI; 8. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah memberikan persetujuan dan mengeluarkan surat rekomendasi; dan 9. Setelah disetujui, rekomendasi akan diproses dan diterbitkan. Pemohon dapat memantau status pengajuan langsung melalui fitur pelacakan pada aplikasi SINDI.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA)/Rohaniwan Asing sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja; 2. Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama; dan 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Izin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SINDI, dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan verifikasi data dan validasi keabsahan dokumen persyaratan; 3. Pegawai yang menguasai tata cara pengurusan dokumen orang asing bidang agama berdasarkan peraturan yang berlaku; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi SINDI untuk memproses rekomendasi secara transparan dan akurat; dan 5. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tidak diskriminatif, serta mampu berkomunikasi dengan baik terkait prosedur keimigrasian.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*), dan bidang terkait (Bimas Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, atau Pendidikan) di bawah koordinasi Tim Hukum Bagian Tata Usaha yang berwenang memproses permohonan hingga penerbitan surat rekomendasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

LAMPIRAN 12
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI RENCANA PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING
PENGECUALIAN DANA KOMPENSASI PENGGUNAAN TENAGA ORANG ASING
(RPTKA NON DKPTKA) BAGI WARGA NEGARA ASING (WNA)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan (perwakilan lembaga pendidikan atau keagamaan) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 2. Surat persetujuan rekomendasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; 3. Surat putusan pengesahan RPTKA (bagi pepanjangan); 4. Paspor Warga Negara Asing; 5. Curriculum Vitae Warga Negara Asing; 6. Ijazah Warga Negara Asing; 7. Polis Kesehatan Warga Negara Asing; 8. Sertifikat Keahlian; 9. Surat pernyataan Warga Negara Asing; 10. Foto Warga Negara Asing; 11. KTP penjamin; dan 12. Surat pernyataan bermaterai penjamin.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat dapat mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan) yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (sindi.kemenag.go.id); 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum; 4. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum akan mengarahkan pemohon untuk melakukan registrasi secara *online* melalui aplikasi SINDI (Sistem Informasi Data Perizinan);
		5. Pemohon mendaftar melalui situs resmi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sindi.kemenag.go.id/register; 6. Pemohon mengisi formulir pengajuan *online* dan mengunggah dokumen pendukung pada aplikasi SINDI; 7. Tim Kerja Pelayanan Perizinan Orang Asing/Analis Hukum melakukan pengecekan kelengkapan dan validitas berkas data yang diunggah secara daring melalui aplikasi SINDI; 8. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah memberikan persetujuan dan mengeluarkan surat rekomendasi; dan 9. Setelah disetujui, rekomendasi akan diproses dan diterbitkan. Pemohon dapat memantau status pengajuan langsung melalui fitur pelacakan pada aplikasi SINDI.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing Pengecualian Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Orang Asing (RPTKA Non DKPTKA) sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penggunaan Tenaga Kerja; 2. Peraturan Menteri Ketenaga Kerjaan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemberian Rekomendasi Perizinan Orang Asing di Bidang Agama; dan 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Izin Tinggal.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SINDI, dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan verifikasi data dan validasi keabsahan dokumen persyaratan; dan 3. Pegawai yang menguasai tata cara pengurusan dokumen orang asing bidang agama berdasarkan peraturan yang berlaku; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi SINDI untuk memproses rekomendasi secara transparan dan akurat; dan 5. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tidak diskriminatif, serta mampu berkomunikasi dengan baik terkait prosedur keimigrasian.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*), dan bidang terkait (Bimas Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, atau Pendidikan) di bawah koordinasi Tim Hukum Bagian Tata Usaha yang berwenang memproses permohonan hingga penerbitan surat rekomendasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : S8Ic1Qy0

LAMPIRAN 13
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN SURAT MASUK
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk pengajuan surat, pengguna layanan (eksternal atau internal) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat fisik atau digital yang mencakup identitas pengirim, tanggal, dan perihal yang jelas; 2. Kelengkapan berkas lampiran sesuai dengan perihal surat; dan 3. Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk proses konfirmasi lanjutan, tindak lanjut atau penjadwalan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan datang ke loket PTSP dan menyerahkan fisik surat kepada petugas PTSP. Pengguna layanan juga dapat mengirimkan surat secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kemenag (ptsp.kemenag.go.id) atau melalui aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi); 2. Petugas pelayanan menerima, mengecek kelengkapan surat dan memberikan bukti tanda terima kepada pemohon. Jika surat masuk secara *online*, petugas akan menerima notifikasi surat masuk lalu mengunggah *file* fisik surat (biasanya dalam format pdf) ke dalam sistem dan mengecek kelengkapannya; 3. Petugas mencatat informasi pokok seperti nomor surat, pengirim, tanggal, dan perihal ke dalam buku registrasi atau sistem digital, dan diberikan nomor agenda. Untuk surat yang diterima langsung, surat dipindai (*scan*) menjadi dokumen digital untuk memudahkan penyimpanan dan pelacakan; 4. Petugas meneruskan surat secara langsung maupun melalui sistem aplikasi kepada pimpinan atau pejabat berwenang untuk dibaca dan diberikan petunjuk tindak lanjut (disposisi); dan 5. Petugas mendistribusikan surat ke unit atau bidang terkait untuk diproses lebih lanjut.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerimaan, verifikasi, penyerahan tanda terima dan diagendakan oleh petugas persuratan membutuhkan waktu sekitar 5 (lima) hingga 15 (lima belas) menit. Tahapan selanjutnya untuk tindak lanjut akan sangat bergantung pada jenis surat serta alur disposisi.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Bukti tanda terima, lembar disposisi, nomor agenda resmi atau surat tanggapan, yang menyatakan dokumen telah diterima dan diproses.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama; dan 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi PTSP; 18. Aplikasi SRIKANDI; dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang menguasai tata naskah dinas/ persuratan dan mampu mengoperasikan komputer/ aplikasi kearsipan; dan 3. Pegawai yang memiliki integritas, ketelitian, dan kemampuan komunikasi yang baik dalam

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		mendistribusikan surat.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*), caraka dan bidang terkait di bawah koordinasi Tim Kerja PTSP dan Kearsipan Bagian Tata Usaha.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

LAMPIRAN 14
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
NASKAH DINAS KELUAR
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Setiap naskah dinas keluar wajib memenuhi kriteria berikut sebelum diproses: 1. Naskah dinas menggunakan format baku sesuai pedoman tata naskah dinas yang berlaku; 2. Naskah harus diparaf secara berjenjang oleh pejabat terkait (jika diperlukan) dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah atau pejabat yang diberikan delegasi wewenang. Penandatanganan bisa menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) melalui aplikasi terintegrasi seperti SRIKANDI; dan 3. Naskah yang dikirim harus dilengkapi dengan dokumen pendukung/lampiran yang disebutkan dalam isi surat.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Unit pengolah menyusun konsep naskah dinas sesuai kaidah tata bahasa dan format instansi; 2. Konsep diperiksa oleh atasan langsung dan diparaf berjenjang untuk memastikan tidak ada kesalahan struktur atau isi; 3. Naskah diajukan kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani (basah atau elektronik/TTE); 4. Naskah yang telah ditandatangani diserahkan ke PTSP untuk diregistrasi, diberi nomor surat, dan dibubuhi cap dinas untuk memastikan keabsahan dokumen bertanda tangan basah; dan 5. Naskah dimasukkan ke dalam amplop berlabel dan dikirimkan kepada alamat tujuan via pos, kurir, atau dikirim secara digital (email/aplikasi persuratan).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Rata-rata penyelesaian registrasi, penomoran, hingga pendistribusian naskah dinas (selesai ditandatangani) membutuhkan waktu antara 15 hingga 30 menit (untuk surat konvensional) atau *real time* melalui sistem persuratan elektronik.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Dokumen naskah dinas yang sah (fisik/tercetak atau elektronik), lengkap dengan penomoran, tanggal, serta tanda tangan atau cap resmi dari pejabat berwenang.
6.	Penanganan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pengaduan, Saran dan Masukan	melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama; dan 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SRIKANDI; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang menguasai tata naskah dinas/ persuratan dan mampu mengoperasikan komputer/ aplikasi kearsipan; dan 3. Pegawai yang memahami alur registrasi surat (penomoran), verifikasi, dan tata cara pengarsipan naskah asli beserta salinannya.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang, terdiri dari pengonsep/verifikator, adminstrasi/operator dan pimpinan/penandatangan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan informasi. Naskah berklasifikasi rahasia didistribusikan dalam amplop tertutup dan bersegel; dan 2. Menjamin naskah yang diproses dijamin tidak rusak atau hilang dan dilindungi dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang dengan prosedur verifikasi tanda tangan dan stempel resmi; dan 3. Menjamin naskah diregistrasi ke dalam buku agenda/sistem informasi persuratan untuk memastikan rekam jejak yang jelas dan memudahkan penelusuran.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

LAMPIRAN 15
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN ARSIP
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan (pegawai internal unit pengolah) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon atau perwakilan unit pengolah; 2. Surat permohonan peminjaman arsip; 3. Daftar arsip yang akan dipinjam; dan 4. Formulir permohonan peminjaman arsip yang telah diisi. Formulir memuat identitas peminjam, uraian arsip yang dipinjam, tanggal pinjam dan tanggal pengembalian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon (pegawai internal unit pengolah) mengajukan permintaan secara tertulis menggunakan formulir peminjaman atau surat permohonan yang disetujui oleh pimpinan unit peminjam; 2. Petugas arsip (Arsiparis) memverifikasi kelengkapan berkas dan mencari arsip yang diminta di ruang simpan (*records center*); 3. Petugas mencatat rincian peminjaman ke dalam Buku/Sistem Register Arsip; 4. Peminjam arsip mengembalikan arsip sesuai batas waktu pengembalian (maksimal 1 minggu dan dapat diperpanjang jika diperlukan) dan mengisi form pengembalian arsip; dan 5. Petugas memeriksa kelengkapan dan kondisi fisik arsip saat dikembalikan, mencatatnya dan mengembalikan arsip ke tempat penyimpanan semula. Bila arsip rusak atau hilang, peminjam wajib membuat surat pernyataan rusak/hilang dan petugas mencatatnya ke dalam Buku/Sistem Register Arsip Rusak/Hilang. Untuk arsip yang rusak dapat direstorasi (diperbaiki) jika masih memungkinkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hingga 2 jam untuk verifikasi dan pencarian arsip saat peminjaman. Untuk batas waktu peminjaman maksimal 7 hari kerja (dapat diperpanjang sesuai persetujuan arsiparis jika masih diperlukan). Saat pengembalian arsip, diperlukan waktu beberapa menit hingga 1 jam untuk melakukan verifikasi kelengkapan dan kondisi fisik arsip.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Dokumen fisik arsip yang dipinjamkan, layanan informasi/referensi kearsipan, serta bukti tanda terima/pengembalian yang sah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama; dan 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Ruang Penyimpanan Arsip Inaktif (*Record Center*); 7. Arena bermain anak-anak; 8. Toilet pria dan wanita; 9. Area parkir; 10. Plang nama instansi; 11. Perangkat komputer; 12. Jaringan internet; 13. *Handphone*/Telepon; 14. CCTV; 15. Alat Tulis Kantor (ATK); 16. Dispenser air minum; 17. Kotak Saran; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang menguasai prinsip 4 pilar kearsipan (tata naskah dinas, klasifikasi arsip, jadwal retensi arsip, dan sistem keamanan arsip); dan 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani peminjam, bersikap ramah, teliti, objektif, dan menjaga kerahasiaan informasi.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri dari petugas layanan yang bertugas melayani pengguna dan petugas pengelola arsip yang bertugas mencari dan menyimpan kembali arsip.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin arsip yang disimpan bebas asam, tidak mudah rusak, dan disimpan di ruangan dengan suhu/kelembapan terkontrol; dan 2. Menjamin arsip tidak bisa diakses oleh pihak yang tidak berwenang.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

LAMPIRAN 16
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI PEMUSNAHAN ARSIP
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk memproses rekomendasi, satuan kerja/unit pengolah harus melengkapi dokumen usulan berikut: 1. Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 2. Surat keputusan pembentukan tim penilai arsip; 3. Daftar arsip usul musnah yang telah ditandatangani oleh pimpinan satuan kerja/unit pengolah; dan 4. Berita acara penilaian arsip.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui ptsp.kemenag.go.id atau mengajukan surat permohonan melalui aplikasi SRIKANDI; 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* meneruskan berkas permohonan ke Unit Kearsipan III yang menangani masalah pemusnahan arsip untuk ditindaklanjuti sesuai regulasi dan ketentuan retensi arsip; 4. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah membentuk Tim Penilai dan Pemusnahan Arsip; 5. Tim Penilai dan Pemusnahan Arsip menilai arsip inaktif usul musnah yang diajukan satker berdasarkan Jadwal Retensi Arsip, kemudian membuat Daftar Arsip Usul Musnah dan Surat Usulan Pemusnahan Arsip yang ditujukan kepada Kepala Biro Umum Kementerian Agama RI; 6. Tim Penilai dan Pemusnahan Arsip mengajukan usulan kepada Biro Umum selaku Unit Kearsipan I yang memberikan persetujuan akhir sebelum pemusnahan arsip diajukan ke Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI);

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Biro Umum Kementerian Agama RI menerima, memeriksa, dan memverifikasi Surat Usulan dan Daftar Arsip Usul Musnah yang diajukan oleh satker untuk memastikan kesesuaiannya dengan regulasi dan ketentuan retensi arsip; 8. Biro Umum memproses permohonan persetujuan pemusnahan kepada Kepala ANRI. Setelah mendapat persetujuan dari ANRI, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menerbitkan Surat Keputusan Pemusnahan Arsip; 9. Pimpinan satuan kerja/unit pengolah menerima Surat Keputusan Pemusnahan Arsip; 10. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah mengoordinasikan eksekusi pemusnahan yang wajib dilakukan secara total (dibakar, dicacah, atau *di-pulping*) sehingga fisik dan informasi arsip tidak dapat dikenali lagi. 11. Tim Penilai dan Pemusnahan Arsip melaksanakan pemusnahan disaksikan oleh pejabat dari unit hukum/pengawasan dan dilegalisasi dengan penandatanganan Berita Acara Pemusnahan Arsip.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hingga 3 bulan (termasuk verifikasi dan persetujuan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia/ANRI).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan Tim Penilai dan Pemusnahan Arsip, Surat Keputusan Penetapan Pemusnahan Arsip, Daftar Arsip Usul Musnah, dan Berita Acara Pemusnahan Arsip.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2010 tentang Pedoman Penataan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama; dan 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 120 Tahun 2013 tentang Jadwal Arsip Fasilitatif dan Substantif di Lingkungan Kementerian Agama.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Ruang Penyimpanan Arsip Inaktif (*Record Center*); 7. Arena bermain anak-anak; 8. Toilet pria dan wanita; 9. Area parkir; 10. Plang nama instansi; 11. Perangkat komputer; 12. Jaringan internet; 13. *Handphone*/Telepon; 14. CCTV; 15. Mesin pencacah arsip atau *paper shredder;* 16. Alat Tulis Kantor (ATK); 17. Dispenser air minum; 18. Kotak Saran; dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang menguasai prinsip 4 pilar kearsipan (tata naskah dinas, klasifikasi arsip, jadwal retensi arsip, dan sistem keamanan arsip); dan 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pemohon, bersikap ramah, teliti, objektif, dan menjaga kerahasiaan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang pelaksana dalam tim kerja, terdiri dari unsur pimpinan unit pengolah, arsiparis, serta anggota Panitia Penilai Arsip yang ditugaskan untuk melakukan seleksi, penilaian, dan verifikasi berkas usul musnah.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan informasi, memusnahkan arsip yang habis masa retensinya, dan menjamin kerahasiaan data negara. Seluruh proses diawasi secara ketat dan disetujui instansi berwenang; dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menjamin hasil pemusnahan dapat dipertanggung jawabkan. Hasil pemusnahan dituangkan dalam Berita Acara Pemusnahan Arsip dan Daftar Arsip Musnah yang disimpan secara permanen sebagai bukti pertanggungjawaban.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 5Kqmu8vZ

LAMPIRAN 17
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI IZIN MAGANG/PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk memproses rekomendasi, pengguna layanan (pelajar/mahasiswa) harus melengkapi dokumen usulan berikut: 1. Kartu identitas pemohon (Kartu Tanda Mahasiswa/ Kartu Pelajar/Kartu Tanda Penduduk); 2. Surat permohonan resmi dari kampus/sekolah ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 3. Surat Pengantar dari instansi asal Pendidikan; 4. Data peserta magang berupa c*urriculum vitae* dan pasfoto terbaru; dan 5. Proposal Magang/PKL berisi rancangan kegiatan, tujuan, dan jadwal pelaksanaan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan ptsp.kemenag.go.id atau mengajukan surat permohonan melalui aplikasi SRIKANDI; 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja SDM untuk ditindak lanjuti; 4. Tim Kerja SDM menindaklanjuti permohonan rekomendasi magang/PKL dengan mempertimbangkan kelengkapan persyaratan pemohon, posisi atau bidang pekerjaan yang diajukan, kesesuaian latar belakang pendidikan dan kapasitas/ kuota peserta magang/PKL yang bisa diterima; dan 5. Apabila dinyatakan lolos maupun tidak lolos seleksi, pemohon magang/PKL akan menerima surat jawaban resmi (berupa surat penerimaan atau penolakan) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah. Surat ini diserahkan kepada instansi pendidikan pemohon.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 3 (tiga) hari kerja sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Balasan Persetujuan/Rekomendasi Pelaksanaan Magang atau PKL.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; dan 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi PTSP; 18. Aplikasi SRIKANDI; dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik dan naskah dinas; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam memeriksa dan memverifikasi keabsahan data atau dokumen persyaratan; dan
		3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pemohon, bersikap ramah, teliti,

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		objektif, dan menjaga kerahasiaan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*) dan Tim Kerja SDM Bagian Tata Usaha.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

LAMPIRAN 18
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI IZIN PENELITIAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk memproses rekomendasi, pemohon (peneliti/ mahasiswa) harus melengkapi dokumen usulan berikut: 1. Kartu identitas pemohon (Kartu Tanda Mahasiswa/ Kartu Pelajar/Kartu Tanda Penduduk); 2. Surat permohonan resmi dari kampus/sekolah atau instansi asal peneliti ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 3. Surat pengantar resmi dari kampus atau instansi asal peneliti; 4. Proposal penelitian yang mencakup judul, latar belakang, dan lokasi penelitian; dan 5. Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan ptsp.kemenag.go.id atau mengajukan surat permohonan melalui aplikasi SRIKANDI; 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja PTSP untuk ditindaklanjuti; 4. Tim Kerja PTSP mengoordinasikan permohonan dengan bidang terkait, dengan mempertimbangkan kelengkapan persyaratan pemohon, tema penelitian relevan dan tidak mengandung unsur provokatif/SARA, serta memastikan data yang dikumpulkan digunakan murni untuk keperluan akademis atau pengembangan ilmu pengetahuan; 5. Apabila permohonan disetujui, surat izin atau rekomendasi penelitian akan diterbitkan dan ditandatangani oleh pejabat berwenang; dan 6. Petugas akan menghubungi pemohon melalui nomor kontak yang terlampir jika dokumen telah selesai dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		siap diambil.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 3 (tiga) hari kerja sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Izin Penelitian dan Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian (bersifat resmi dan ditandatangani oleh pejabat berwenang).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi; dan 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi PTSP; 18. Aplikasi SRIKANDI; dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik dan naskah dinas;
		2. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam memeriksa dan memverifikasi keabsahan data atau dokumen

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		persyaratan; dan 3. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pemohon, bersikap ramah, teliti, objektif, dan menjaga kerahasiaan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang terdiri dari petugas pelayanan (*front office*) dan Tim Kerja PTSP Bagian Tata Usaha.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

LAMPIRAN 19
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN ROHANIWAN PENGUKUH SUMPAH DAN PEMBACA DO'A
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk memproses permohonan, pemohon harus melengkapi dokumen usulan berikut: 1. Kartu identitas pemohon atau penanggung jawab acara pelantikan, sumpah jabatan, peresmian atau acara resmi lainnya; 2. Surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah yang mencantumkan maksud acara, tanggal, waktu, lokasi pelaksanaan dan agama dari petugas (rohaniwan/pembaca do'a) yang dibutuhkan (Islam, Kristen, Katolik, Hindu, atau Buddha); dan 3. Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan ptsp.kemenag.go.id atau mengajukan surat permohonan melalui aplikasi SRIKANDI; 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja PTSP untuk ditindak lanjuti; 4. Tim Kerja PTSP mengoordinasikan dengan pejabat bidang terkait (Bidang Bimas Islam, Bidang Bimas Kristen, Pembimas Katolik, Pembimas Hindu atau Pembimas Buddha) untuk menugaskan pejabat, staf atau penyuluh agama yang memenuhi syarat untuk hadir; 5. Pejabat berwenang menerbitkan surat tugas dan menyerahkan kepada petugas yang bersangkutan; dan 6. Petugas akan menghubungi pemohon melalui nomor kontak yang terlampir dan menyampaikan informasi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		penunjukan (nama dan kontak rohaniwan/pembaca do'a) kepada instansi pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 2 (dua) hari kerja sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat tugas yang dikeluarkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah yang menugaskan pejabat, staf atau penyuluh agama bersangkutan untuk hadir memimpin prosesi pengambilan sumpah atau membacakan do'a pada acara pelantikan atau acara resmi lainnya.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Sumpah/PNS; 2. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.II/1074 Tahun 2013 tentang Penetapan Kualifikasi Akademik dan Standar Kompetensi Rohaniwan Islam Pendamping Sumpah Keagamaan; 3. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu Nomor 369 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pendampingan Rohaniwan Agama Hindu dalam Pendampingan Sumpah Jabatan/Pengambilan Sumpah; 4. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Kristen Nomor 420 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Rohaniawan Kristen dalam Pelantikan dan Pengambilan Sumpah/Janji Jabatan; dan 5. Keputusan Pejabat Eselon I Nomor 117 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Jubah Rohaniwan Pendamping Pengambilan Sumpah Jabatan Secara Agama Buddha.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Jaringan internet;*Handphone*/Telepon; 12. CCTV; 13. Alat Tulis Kantor (ATK); 14. Dispenser air minum; 15. Kotak Saran; 16. Aplikasi PTSP; 17. Aplikasi SRIKANDI; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan memverifikasi dokumen persyaratan dan menganalisis data permohonan; dan 3. Pegawai yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi secara efektif dengan pihak internal dan eksternal serta penguasaan bidang keagamaan.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*), rohaniwan dan/atau pembaca do'a yang ditugaskan sesuai agama yang bersangkutan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

LAMPIRAN 20
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PEMINJAMAN SARANA PRASARANA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk memproses permohonan, pemohon harus melengkapi dokumen usulan berikut: 1. Kartu identitas pemohon atau penanggung jawab peminjaman; 2. Surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah yang mencantumkan maksud acara, tanggal, waktu, lokasi pelaksanaan, jumlah peserta dan sarana prasarana yang dibutuhkan; dan 3. Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan ptsp.kemenag.go.id atau mengajukan surat permohonan melalui aplikasi SRIKANDI; 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Umum untuk ditindaklanjuti; 4. Tim Umum memproses permohonan peminjaman sarana prasarana dengan mempertimbangkan ketersediaan sarana prasarana, tujuan peminjaman, jadwal penggunaan, kondisi aset, serta kebijakan ganti rugi jika terjadi kehilangan, kerusakan atau disalahgunakan; 5. Pejabat berwenang menerbitkan surat persetujuan atau penolakan peminjaman sarana prasarana; dan 6. Petugas akan menghubungi pemohon melalui nomor kontak yang terlampir dan menyampaikan informasi peminjaman (disetujui/ditolak) kepada instansi pemohon; 7. Apabila permohonan peminjaman disetujui, pemohon mengisi formulir peminjaman dan dapat menggunakan sarana prasarana yang dipinjamkan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku; dan 8. Pemohon wajib mengembalikan sarana prasarana

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dalam kondisi baik dan melaporkannya kepada petugas. Jika terjadi kehilangan, kerusakan atau disalahgunakan, peminjam harus bertanggung jawab dengan mengganti atau memperbaikinya sesuai kebijakan ganti rugi yang berlaku.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 2 (dua) hari kerja sejak berkas permohonan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat persetujuan atau penolakan peminjaman sarana prasarana dan formulir peminjaman/pemberian izin.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama; dan 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.06/2007 (serta pembaruannya) tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan, Pemanfaatan, Penghapusan, dan Pemindahtanganan BMN.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi PTSP; 18. Aplikasi SRIKANDI; dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah:

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan memverifikasi dokumen persyaratan dan menganalisis data permohonan; 3. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik tentang tata cara peminjaman sarana prasarana, inventarisasi, serta Barang Milik Negara (BMN); dan 4. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani pemohon atau peminjam, bersikap ramah, teliti, objektif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang, terdiri dari petugas pelayanan (*front office*) dan pengelola Barang Milik Negara.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : Lmwpgsdv

LAMPIRAN 21
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI/TAMU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan (tamu) datang berkunjung dengan membawa: 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi lainnya; dan 2. Membawa surat tugas atau surat keterangan dari instansi/lembaga asal jika datang untuk keperluan kedinasan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tamu diterima oleh satpam pos depan dan memeriksa KTP atau kartu identitas resmi lainnya; 2. Tamu dirahkan oleh satpam menuju *front office* PTSP; 3. Petugas layanan konsultasi/tamu menerima kedatangan tamu, menanyakan maksud dan keperluannya serta meminta tamu untuk mengisi buku tamu atau sistem registasi pengunjung; 4. Petugas layanan konsultasi/tamu mempersilahkan tamu menunggu di ruang tunggu; 5. Petugas layanan konsultasi/tamu menghubungi pejabat/pegawai bersangkutan sesuai keperluan tamu; 6. Pejabat/pegawai menemui tamu di ruang konsultasi/ tamu; dan 7. Tamu memperoleh layanan informasi dari pejabat/ pegawai sesuai penugasannya.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3-10 menit untuk penerimaan awal atau pemberian informasi di PTSP, 10-45 menit untuk konsultasi atau layanan audiensi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Pelayanan tamu/audiensi pimpinan, pelayanan informasi publik, serta fasilitasi pengaduan masyarakat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		• Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id. Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik; dan 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Plang nama instansi; 8. Toilet pria dan wanita; 9. Area parkir; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; dan 17. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik, ramah, dan sopan; dan 3. Pegawai yang memahami pedoman teknis sesuai jenis layanan yang diberikan (pendidikan, keagamaan atau bidang lainnya).
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) hingga 4 (empat) orang, terdiri dari satpam, petugas PTSP dan pejabat/pegawai yang memberikan layanan sesuai keperluan tamu.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

LAMPIRAN 22
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
REKRUTMEN DAN PENETAPAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Umum Pelamar a. Kewarganegaraan: Warga Negara Indonesia (WNI); b. Batas Usia CPNS: Usia 18 ≤ usia ≤ 35 tahun, khusus formasi Dosen S3 atau Dokter spesialis biasanya maksimal 40 tahun; c. Batas Usia PPPK: usia minimal 20 tahun dan maksimal satu tahun sebelum batas usia pensiun jabatan yang dilamar; d. Catatan Hukum: tidak pernah dipidana penjara dengan putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap (pidana 2 tahun atau lebih); dan e. Catatan Kepegawaian: tidak pernah diberhentikan dengan tidak hormat atau atas permintaan sendiri sebagai PNS, PPPK, TNI, Polri, maupun pegawai swasta. Tidak berkedudukan sebagai CPNS, PNS, atau anggota/pengurus partai politik. 2. Persyaratan Khusus a. Kualifikasi Pendidikan: wajib sesuai dengan formasi yang dilamar dari perguruan tinggi atau sekolah terakreditasi; b. Pengalaman Kerja (PPPK): Memiliki pengalaman kerja di bidang yang relevan dengan formasi yang dilamar, biasanya minimal 2 tahun untuk jenjang pelaksana/ahli pertama; dan c. Persyaratan Internal Kemenag: Pelamar formasi tertentu (seperti PPPK Kemenag) sering disyaratkan untuk melampirkan Surat Keterangan Aktif Bekerja dari pimpinan satuan kerja di lingkungan Kemenag; 3. Berkas Administrasi Utama; a. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli atau Surat Keterangan rekam dari Dukcapil; b. Pasfoto terbaru berlatar belakang merah; c. Surat lamaran yang ditujukan kepada Menteri Agama, diketik/ditulis tangan dan bermeterai; d. Ijazah dan Transkrip Nilai asli; dan e. Surat pernyataan tidak pernah dihukum penjara, dipecat, dan persyaratan lainnya.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengumuman dan Pendaftaran a. Kementerian Agama mengumumkan formasi, syarat, dan jadwal rekrutmen melalui portal resmi Kementerian Agama; dan b. Pelamar membuat akun dan melakukan pendaftaran online dengan mengunggah dokumen persyaratan ke portal SSCASN BKN. 2. Seleksi Administrasi a. Panitia Kementerian Agama melakukan verifikasi kesesuaian data yang diisi pelamar dengan dokumen yang diunggah; dan b. Pelamar yang dinyatakan lulus berhak mengikuti tahapan seleksi kompetensi. 3. Seleksi Kompetensi Dasar/SKD (khusus CPNS) a. Ujian dilaksanakan menggunakan sistem *Computer Assisted Test* (CAT) dari BKN, dan b. Meliputi tiga materi: Tes Wawasan Kebangsaan (TWK), Tes Intelegensi Umum (TIU), dan Tes Karakteristik Pribadi (TKP). 4. Seleksi Kompetensi Bidang/SKB (khusus CPNS) a. Terdiri dari CAT BKN, tes praktik kerja, dan wawancara, dan b. Terdapat komponen khusus Kementerian Agama berupa penilaian sikap kerja dan wawasan moderasi beragama. 5. Seleksi Kompetensi (khusus PPPK) a. Terdiri dari Seleksi Kompetensi Teknis, Manajerial, dan Sosial Kultural (menggunakan CAT BKN); dan b. Dilanjutkan dengan tes Moderasi Beragama berbasis CAT. 6. Pengintegrasian Data dan Kelulusan a. Seluruh nilai hasil seleksi diolah dan diintegrasikan secara nasional oleh Panitia Seleksi Nasional (Panselnas); dan b. Pengumuman kelulusan akhir dirilis resmi di portal Kemenag dan SSCASN.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Rekrutmen ASN (CPNS dan PPPK) di Kementerian Agama tidak memiliki durasi hari yang tetap per tahapannya, karena mengikuti jadwal nasional yang ditetapkan oleh Panitia Seleksi Nasional. Umumnya, rangkaian tahapan seleksi berlangsung selama 3 hingga 6 bulan. • Pengumuman seleksi (± 2 minggu); • Pendaftaran Online/SSCASN (2-3 minggu); • Seleksi Administrasi dan Pengumuman (2-4 minggu); • Massa Sanggah dan Jawab Sanggah (maksimal 1 minggu masa sanggah dan 1 minggu jawab sanggah); • Seleksi Kompetensi Dasar CPNS (1-2 bulan); • Seleksi Kompetensi Bidang (1-2 bulan setelah SKD selesai); • Seleksi Kompetensi PPPK (Teknis, Manajerial, Sosial Kultural) (2 hingga 3 minggu); dan • Pengumuman Kelulusan Akhir (1-2 minggu pasca ujian).

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Seluruh tahapan pendaftaran dan seleksi tidak dipungut biaya.
5.	Produk Layanan	Produk layanan yang dihasilkan dari setiap tahapan seleksi tersebut meliputi: 1. Pendaftaran dan Seleksi Administrasi • Kartu Informasi Akun dan Kartu Tanda Peserta Ujian; dan • Surat Keputusan (SK) Hasil Seleksi Administrasi (Memenuhi Syarat/Tidak Memenuhi Syarat). 2. Seleksi Kompetensi (SKD & SKB) • Sertifikat Hasil SKD (dari BKN); dan • Pengumuman Hasil Akhir Seleksi atau daftar peringkat peserta. 3. Penetapan Status Kepegawaian • Persetujuan Teknis (Pertek) NIP/NIPPPK yang diterbitkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN); • Surat Keputusan (SK) Pengangkatan (sebagai CPNS atau PPPK Kemenag); dan • Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas (SPMT).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id. Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo PP Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pengadaan Pegawai Aparatur Sipil Negara; dan 4. Peraturan BKN Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Seleksi dengan Metode CAT BKN.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang ujian; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SSCASN BKN (Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian Negara); 18. Aplikasi SIASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara), dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani rekrutmen ASN Kementerian Agama wajib memenuhi standar kompetensi berikut: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara; 2. Pengawai yang mampu mengoperasikan komputer dengan baik dan terampil dalam mengelola data serta sistem informasi; 3. Pengawai yang mampu menyampaikan informasi seleksi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, dan santun kepada para pelamar; dan 4. Pengawai yang menjunjung tinggi netralitas, tidak diskriminatif, serta memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh peserta.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) hingga 8 (delapan) orang petugas yang kompeten, dibantu oleh Panitia Pengadaan Pusat dan Satuan Kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Seluruh proses seleksi dilakukan secara digital (tanpa berkas fisik pada tahap awal) dan hasil tes (SKD/SKB) dapat dipantau *real-time*; 2. Informasi, jadwal, dan pengumuman yang diberikan panitia terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Kelulusan peserta ditentukan murni oleh nilai dan kompetensi peserta itu sendiri (Sistem *Computer Assisted Test* atau CAT BKN).
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan data pelamar selama proses pendaftaran yang terintegrasi melalui portal SSCASN BKN; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tengah.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

LAMPIRAN 23
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
USUL PENERIMA PENGHARGAAN SATYA LENCANA KARYA SATYA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	A. Persyaratan Umum 1. Telah bekerja secara terus-menerus selama paling singkat 10, 20, atau 30 tahun; 2. Penghitungan masa kerja dihitung sejak diangkat menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS); 3. Memiliki dedikasi, kejujuran, kecakapan, dan disiplin tanpa pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam kurun waktu masa kerja tersebut; dan 4. Penilaian Prestasi Kerja (SKP) dalam 2 tahun terakhir bernilai minimal baik. B. Berkas Persyaratan 1. Daftar Riwayat Hidup (DRH) yang ditandatangani pegawai dan atasan langsung (format dapat diundah pada aplikasi SIMPEG); 2. Salinan sah Surat Keputusan (SK) CPNS; 3. Salinan sah SK Pangkat Terakhir; 4. Salinan sah SK Jabatan Terakhir; dan 5. Salinan Keppres/Piagam Satyalancana Karya Satya sebelumnya (wajib dilampirkan bagi usul masa kerja 20 tahun atau 30 tahun); 6. Surat keterangan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang/berat. Selain berkas fisik, pemohon juga menyiapkan softcopy berkas yang digabung menjadi 1 file pdf (maksimal 1 MB/usulan) dan diurutkan sesuai urutan berkas di atas.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengelola kepegawaian mengumumkan jadwal usulan yang dapat diakses secara resmi melalui portal Kementerian Agama atau situs web resmi Kantor Wilayah dan Kankemenag Kabupaten/Kota. Pengajuan usulan dibuka dalam 2 (dua) periode utama setiap tahunnya: a. Periode HUT Kemerdekaan RI (17 Agustus): berkas diterima Kankemenag Kab./Kota maksimal akhir bulan Maret; dan
		b. Periode Hari Amal Bhakti (HAB) Kementerian Agama (3 Januari): Berkas diterima Kankemenag Kab./Kota maksimal akhir bulan Juli atau awal

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Agustus. 2. Pegawai yang memenuhi syarat melakukan pemberkasan mandiri dengan melengkapi seluruh dokumen persyaratan, kemudian mengirimkan *softcopy* berkasnya melalui email resmi satker masing-masing atau melalui media pengiriman digital lainnnya. Pemohon juga dapat menyerahkan berkas fisik/digital langsung ke loket PTSP di Kankemenag setempat, dan pemohon akan diberikan bukti tanda terima sebagai bukti penyerahan berkas; 3. Admin di tingkat satker memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas pegawai, kemudian melakukan entri data dan mengunggah (*upload*) dokumen ke dalam aplikasi Satyalancana Kemenag atau tautan resmi yang disediakan oleh Biro Kepegawaian; 4. Berkas diverifikasi secara berjenjang oleh pejabat pengelola kepegawaian pada Kanemenag Kab./Kota, dilanjutkan ke Kanwil, hingga ke Biro Kepegawaian; 5. Setelah disetujui oleh Sekretariat Militer Presiden (Setmilpres), Tanda Kehormatan disahkan melalui Keputusan Presiden (Keppres); 6. Dokumen fisik dikirimkan berjenjang dari Biro Kepegawaian ke Kanwil, lalu diteruskan ke Kankemenag Kab./Kota (bila pemohon berasal dari satker di Kab./Kota); dan 7. Piagam dan lencana diserahkan kepada pegawai penerima penghargaan bertepatan dengan momen Hari Amal Bhakti (HAB) Kementerian Agama atau HUT Kemerdekaan RI.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses pengusulan dan verifikasi dari satuan kerja ke tingkat pusat (Biro Kepegawaian dan Sekretariat Militer Presiden) memakan waktu ± 3 (tiga) bulan hingga Keppres diterbitkan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia dan Piagam Tanda Kehormatan, yang disertai penyematan lencana berdasarkan masa pengabdian 10, 20, atau 30 tahun.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ atau https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id. Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1994 tentang Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 20 Tahun 2009; dan 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 157 Tahun 2013 tentang Pedoman Penganugerahan Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya Bagi PNS di Lingkungan Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi Satyalancana Kemenag; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani usul penerima penghargaan Satya Lencana wajib memenuhi standar kompetensi berikut: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer dan sistem aplikasi pengusulan penghargaan; dan 3. Pengawai yang mampu meneliti dan memverifikasi keabsahan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas dari Tim Kerja SDM untuk proses verifikasi dan tindak lanjut usulan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

LAMPIRAN 24
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN USUL MUTASI MASUK PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: A. Mutasi Jabatan: 1. Surat usulan dari pimpinan satker; 2. SK CPNS, SK PNS, SK Pangkat terakhir; 3. Hasil evaluasi dan pertimbangan oleh Tim Penilai Kerja Satker; 4. Analisis jabatan dan analisi beban kerja yang ditetapka pimpinan satker asal; 5. SKP 2 (dua) tahun terakhir bernilai baik; 6. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin pimpinan satker; dan 7. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman Pidana dari pimpinan satker. B. Mutasi Pindah Antar Propinsi: 1. Surat Usulan dari kab./kota; 2. Surat permohonan yang bersangkutan; 3. SK CPNS, SK PNS, SK Pangkat terakhir; 4. Sk Jabatan terakhir; 5. Analisis jabatan dan analisi beban kerja dari asal dan akan dituju; 6. Surat pernyataan persetujuan meneriama pada satker yang akan dituju; 7. Surat pernyataan melepas dari satker sebelumnya; 8. SPTJM satker dituju; 9. SPTJM satker sebelumnya; 10. Tidak sedang melaksanakan tugas belajar; 11. SKP 2 (dua) tahun terakhir bernilai baik; 12. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin pimpinan satker; 13. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dari pimpinan satker C. Mutasi Pindah Antar Kabupaten: 1. Surat usulan dari kab./kota; 2. Surat permohonan yang bersangkutan; 3. SK CPNS, SK PNS, SK Pangkat terakhir; 4. SK Jabatan terakhir; 5. SKP 2 (dua) tahun terakhir bernilai baik;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin pimpinan satker; dan 7. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dari pimpinan satker.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*; 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* melimpahkan berkas permohonan kepada Tim Kerja SDM Bagian Tata Usaha yang menangani mutasi pegawai; 4. Tim Kerja SDM memeriksa keabsahan syarat, status kepegawaian, dan data digital di SIMPEG Kemenag; 5. Berkas yang memenuhi syarat akan dibahas dalam sidang Badan Pertimbangan Jabatan dan Kepangkatan (Baperjakat) Kanwil untuk menilai formasi, kebutuhan, dan analisis jabatan; 6. Kakanwil Kemenag mengeluarkan Surat Persetujuan/Rekomendasi Mutasi yang kemudian diteruskan bersama berkas kelengkapan kepada Biro Kepegawaian Sekretariat Jenderal Kemenag Pusat (jika mutasi pindah antar provinsi). Untuk perpindahan antar satker atau antar kab./kota dalam 1 (satu) provinsi, Kakanwil setempat memiliki kewenangan untuk menerbitkan SK mutasi jabatan; 7. Biro Kepegawaian Kementerian Agama melakukan verifikasi akhir dan menetapkan SK Mutasi; 8. Biro Kepegawaian menyampaikan salinan SK Mutasi kepada instansi terkait, seperti satker asal dan tujuan, Kanwil Kemenag, BKN, Taspen, serta pegawai yang bersangkutan; 9. Admin kepegawaian melakukan pembaruan status data pegawai di aplikasi SIMPEG Kemenag dan SIASN BKN; 10. Jika mutasi melibatkan jabatan struktural (manajerial/pengawas), satker tujuan wajib melaksanakan pelantikan dan pengambilan sumpah/janji PNS yang kemudian dilaporkan kembali ke Biro Kepegawaian; 11. Pegawai yang bersangkutan harus melapor ke pimpinan di satker tujuan untuk menerima Surat Perintah Tugas (SPT), melakukan serah terima inventaris, serta memproses administrasi gaji (jika mutasi antar daerah/provinsi); dan 12. Untuk guru atau tenaga pendidik, wajib melakukan mutasi data di layanan SIMPATIKA Kemenag.
3.	Jangka	Maksimal 15 hari kerja sejak berkas dinyatakan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Waktu Pelayanan	lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	1. Surat Pernyataan Persetujuan Mutasi; 2. Surat Pernyataan Bebas Temuan yang akan ditujukan ke Irjen melalui aplikasi siapi.kemenag.go.id; 3. Surat Pernyataan Tidak Sedang dalam Proses Hukuman Disiplin; 4. Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Ikatan Dinas; dan 5. SPTJM dan Pengantar ke Biro SDM Kemenag RI.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi; 2. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022 tentang Pemberian Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS pada Kementerian Agama; dan 3. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 40 Tahun 2024 tentang Pedoman Mutasi pada Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SIMPEG Kemenag; 18. Aplikasi SIASN BKN, dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara, tata cara pelaksanaan mutasi, serta prinsip-prinsip manajemen talenta; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer dan sistem aplikasi kepegawaian; dan 3. Pengawai yang mampu meneliti dan memverifikasi keabsahan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas *front office* PTSP dan 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja SDM untuk proses verifikasi dan tindak lanjut usulan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah;
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : 1sHounBt

LAMPIRAN 25
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN USUL KENAIKAN PANGKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: A. Kenaikan Pangkat Regular 1) Masa kerja 4 tahun dalam pangkat terakhir; 2) Surat Pengantar/Rekomendasi dari satker; 3) SK Kenaikan Pangkat terakhir; 4) SK Jabatan terakhir; 5) SKP 2 tahun terakhir dengan predikat minimal baik; 6) Surat pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin; dan 7) Bagi yang naik pangkat dari golongan II ke golongan III atau golongan III ke golongan IV melampirkan Surat Tanda Lulus Ujian Dinas (STLUD) Tingkat I atau II. C. Kenaikan Pangkat Struktural 1) Masa kerja pangkat terakhir minimal 1 tahun; 2) Masa kerja jabatan sekurang-kurangnya telah 1 tahun menduduki jabatan struktural secara definitif; 3) SKP 2 tahun terakhir dengan predikat minimal baik; 4) Surat Pernyataan tidak sedang menjalani hukuman disiplin; 5) SK CPNS; 6) SK PNS; 7) SK Pangkat terakhir, dan 8) SK Jabatan; dan 9) STLUD Tingkat II (bagi PNS yang belum mengikuti Diklatpim III/Diklat Administrator atau tidak memiliki ijazah Magister/S2). D. Kenaikan Pangkat Jabatan Fungsional 1) Surat pengantar dari kepala satuan kerja dan berkas pendukung lain (seperti Sertifikat Pendidik bagi Guru); 2) SK CPNS; 3) SK PNS; 4) SK Pangkat Terakhir;
		5) SK Jabatan Fungsional Terakhir;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6) SKP 2 tahun terakhir dengan predikat minimal baik; dan 7) Penetapan Angka Kredit (PAK) lama dan PAK baru/integrasi dengan nilai yang cukup untuk naik pangkat sesuai jenjang; E. Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah 1) SK CPNS; 2) SK PNS; 3) SK Pangkat Terakhir; 4) Surat Izin Belajar atau Surat Tugas Belajar; 5) Ijazah dan Transkrip Nilai yang telah dilegalisir; 6) Sertifikat akreditasi Perguruan Tinggi; dan 7) Profil mahasiswa.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pegawai yang memenuhi syarat melakukan pemberkasan mandiri dengan melengkapi seluruh dokumen persyaratan, kemudian mengirimkan *softcopy* berkasnya melalui email resmi satker masing-masing atau melalui media pengiriman digital lainnnya. Pemohon juga dapat menyerahkan berkas fisik/digital langsung ke loket PTSP di Kankemenag setempat, dan pemohon akan diberikan bukti tanda terima sebagai bukti penyerahan berkas; 2. Admin di tingkat satuan kerja memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas pegawai, kemudian mengajukan usulan secara kolektif melalui aplikasi sistem usul kenaikan pangkat kepada Tim Kerja SDM Kantor Wilayah; 3. Berkas diverifikasi secara berjenjang oleh pejabat pengelola kepegawaian pada Kementerian Agama Kab./Kota, dilanjutkan ke Kantor Wilayah, hingga ke Biro Kepegawaian; 4. Tim Kerja SDM Kantor Wilayah memeriksa kembali kesesuaian data. Berkas yang lolos akan diajukan Pertimbangan Teknisnya (Pertek) ke BKN (untuk pangkat IV/b ke bawah) atau diproses SKnya (untuk kenaikan pangkat tertentu); dan 5. Setelah mendapat persetujuan dari BKN dan Kantor Wilayah, SK Kenaikan Pangkat resmi diterbitkan dan dapat dipantau melalui aplikasi MyASN.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengusulan oleh tim SDM 1 (satu) hari kerja); 2. Penerbitan Pertek mengikuti SOP BKN (tidak menentu); dan 3. Pemrosesan SK oleh Tim Kerja SDM 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Pertek BKN dan SK Kenaikan Pangkat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; dan 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022 tentang Pemberian Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS pada Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; dan 17. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara, tata cara pelaksanaan mutasi, serta prinsip-prinsip manajemen talenta; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer dan sistem aplikasi kepegawaian; dan 3. Pengawai yang mampu meneliti dan memverifikasi keabsahan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah	2 (dua) orang petugas dari Tim Kerja SDM untuk proses

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	verifikasi dan tindak lanjut usulan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

LAMPIRAN 26
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN USUL PENSIUN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	A. Pensiun Batas Usia Pensiun (BUP). Diberikan saat PNS mencapai batas usia pensiun normal (58 tahun untuk pejabat administrasi, 60 tahun untuk pejabat pimpinan tinggi dan fungsional madya, serta 65 tahun hingga 70 tahun untuk pejabat fungsional ahli utama). Berikut persyaratannya: 1. Surat pengantar dari instansi; 2. DPCP (Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun); 3. Salinan sah SK CPNS dan SK PNS; 4. Salinan sah SK Pangkat Terakhir dan SK Kenaikan Gaji Berkala (KGB) terakhir; 5. Salinan Penilaian Prestasi Kerja (SKP) 2 tahun terakhir; 6. Daftar Susunan Keluarga dan Akta Nikah; dan 7. Pas foto terbaru ukuran 3x4 cm. B. Pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS)/Pensiun Dini. PNS minimal berusia 50 tahun dan masa kerja minimal 20 tahun. Berikut persyaratannya: 1. Surat permohonan pensiun dari pemohon disertai alasan; 2. Surat persetujuan dari Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK); 3. DPCP (Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun); 4. Salinan sah SK CPNS, SK PNS, dan SK Pangkat terakhir; 5. Salinan SKP 2 tahun terakhir; dan 6. Surat pernyataan tidak sedang dalam proses pidana/pernah dipidana dan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang/berat; dan 7. Daftar Susunan Keluarga dan Akta Nikah/Cerai. C. Pensiun Janda/Duda Pensiun yang diberikan kepada istri atau suami dari PNS yang meninggal dunia. Berikut persyaratannya: 1. Surat Permintaan Pensiun Janda/Duda;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Surat Keterangan Kematian atau Akta Kematian (dilegalisir); 3. Surat Keterangan Kejandaan/Kedudaan dari kelurahan; 4. Salinan Kutipan Akta Nikah (dilegalisir); 5. Salinan SK Pensiun Almarhum (jika meninggal saat sudah pensiun) atau salinan SK Pangkat/Jabatan terakhir (jika meninggal saat aktif); 6. Salinan Kartu Keluarga (KK) dan KTP; dan 7. Pas foto ahli waris (janda/duda). D. Pensiun Tidak Sehat Jasmani dan Rohani (Pensiun Uzur). Diberikan kepada PNS yang dianggap tidak cakap bekerja kembali di seluruh jabatan PNS karena sakit, setelah menjalani cuti sakit minimal 1 tahun dan diperpanjang 6 bulan. 1. Surat permohonan pensiun dari PNS yang bersangkutan; 2. Berita Acara atau Surat Hasil Pengujian Kesehatan dari Tim Penguji Kesehatan (RSUD/RS Pemerintah) yang menyatakan tidak dapat bekerja Kembali; 3. Salinan Surat Keputusan Cuti Sakit; 4. DPCP (Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun); dan 5. Salinan sah SK CPNS, SK PNS, dan SK Pangkat terakhir.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pegawai yang akan pensiun melakukan pemberkasan mandiri dengan melengkapi seluruh dokumen persyaratan, kemudian mengirimkan *softcopy* berkasnya melalui email resmi satker masing-masing atau melalui media pengiriman digital lainnnya. Pemohon juga dapat menyerahkan berkas fisik/digital langsung ke loket PTSP di Kankemenag setempat, dan pemohon akan diberikan bukti tanda terima sebagai bukti penyerahan berkas; 2. Admin di tingkat satuan kerja memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas pegawai, kemudian memperbaharui data di dalam aplikasi resmi SIASN BKN sebelum melakukan pengusulan; 3. Berkas yang telah lengkap dan valid diajukan ke Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Tengah; 4. Tim Kerja SDM Kanwil memverifikasi dan meneruskan usulan ke Kanreg BKN untuk diproses penetapan Pertimbangan Teknis (Pertek); 5. Kanwil Kemenag memverifikasi dan meneruskan usulan ke Kanreg BKN untuk diproses penetapan Pertimbangan Teknis (Pertek); dan 6. Setelah Pertek BKN terbit, Kanwil atau Kemenag Kab/Kota akan memproses penerbitan Surat Keputusan (SK) Pensiun dan memproses penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP)

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sebagai syarat pencairan hak pensiun di Taspen.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengusulan oleh tim SDM 1 (satu) hari kerja; 2. Penerbitan Pertek mengikuti SOP BKN; dan 3. Pemrosesan SK oleh tim SDM 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Pertek BKN dan SK Pensiun.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2024; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2024 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/Dudanya; 5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil; 6. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022 tentang Pemberian Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil pada Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SIASN BKN; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara, tata cara pengajuan pensiun, serta regulasi BKN; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer dan sistem aplikasi kepegawaian; dan 3. Pengawai yang mampu meneliti dan memverifikasi keabsahan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas dari Tim Kerja SDM untuk proses verifikasi dan tindak lanjut usulan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

LAMPIRAN 27
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI TUGAS BELAJAR BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan (PNS yang akan mengikuti pendidikan formal dengan sumber dana dari APBN/Non APBN/Mandiri) harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Memiliki masa kerja minimal 1 (satu) tahun terhitung sejak diangkat sebagai PNS; 2. Salinan sah Surat Keputusan (SK) Pengangkatan CPNS dan SK PNS; 3. Salinan sah SK Pangkat Terakhir; 4. Memiliki sisa masa kerja pegawai dengan mempertimbangkan masa pendidikan dan masa ikatan dinas, dengan ketentuan paling kurang: a. 3 (tiga) kali waktu normatif program studi sebelum batas usia pensiun jabatan, untuk tugas belajar yang diberhentikan dari jabatan; atau b. 2 (dua) kali waktu normatif program studi sebelum batas usia pensiun jabatan, untuk tugas belajar yang tidak diberhentikan dari jabatan; 5. Sehat jasmani dan rohani; 6. Surat Perjanjian Tugas Belajar; 7. Penilaian Kinerja (SKP) bernilai minimal baik dalam 2 (dua) tahun terakhir; 8. Surat keterangan dari instansi/atasan langsung bahwa PNS yang bersangkutan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 (satu) tahun terakhir; 9. Surat rekomendasi/persetujuan dari pimpinan satuan kerja (Kepala Madrasah, Kepala Kementerian Agama Kabupaten/Kota); 10. Surat keterangan dari perguruan tinggi yang menyatakan bahwa yang bersangkutan dapat diterima sebagai mahasiswa; 11. Program studi yang dituju memiliki akreditasi paling rendah: a. B atau baik sekali dari lembaga yang berwenang bagi Program Studi Perguruan Tinggi dalam negeri, atau b. diakui oleh kementerian yang menyelenggarakan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		urusan pemerintahan di bidang pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi bagi Program Studi Perguruan Tinggi luar negeri; dan 12. Jangka waktu tugas belajar dapat diperpanjang paling banyak 2 (dua) semester atau 1 (satu) tahun.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pemberkasan mandiri dengan melengkapi seluruh dokumen persyaratan (fisik dan digital). Pemohon juga dapat datang langsung ke loket PTSP di Kankemenag setempat untuk informasi pengajuan permohonan rekomendasi tugas belajar; 2. *Log in* ke aplikasi SIM SDM Kemenag menggunakan NIP dan *password* akun Pusaka; 3. Pemohon wajib memperbarui Daftar Riwayat Hidup (DRH) di dalam sistem; 4. Pemohon melakukan pendaftaran dengan masuk ke menu "Tugas Belajar", pilih kategori dan sumber biaya, lalu unggah (*upload*) seluruh dokumen persyaratan dalam bentuk *softcopy* yang jelas terbaca; 5. Admin Satker di tingkat Kabupaten/Kota atau Kanwil akan memverifikasi keabsahan dan kelengkapan data; 6. Setelah disetujui Admin Satker, permohonan akan diteruskan ke tim Biro SDM/Kanwil untuk diproses lebih lanjut; dan 7. Surat Rekomendasi atau Surat Keputusan (SK) Tugas Belajar akan diterbitkan dan dapat diunduh melalui sistem.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) hingga 6 (enam) bulan sejak dokumen dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat (tergantung antrean validasi Biro SDM)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan (SK) Tugas Belajar atau Surat Rekomendasi/Persetujuan Tugas Belajar.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Neger Sipil, dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Keputusan Menteri Agama Nomor 402 Tahun 2022 tentang Pedoman Pengembangan Kompetensi bagi Pegawai Negeri Sipil Kementerian Agama melalui Jalur Pendidikan.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SIM SDM Kemenag; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara, tata cara pengajuan tugas belajar, serta regulasi BKN; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer dan sistem aplikasi kepegawaian; dan 3. Pengawai yang mampu meneliti dan memverifikasi keabsahan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas dari Tim Kerja SDM untuk proses verifikasi dan tindak lanjut permohonan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Kinerja	untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

LAMPIRAN 28
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PENCANTUMAN GELAR
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat Permohonan yang disetujui oleh atasan langsung; 2. SK CPNS dan SK PNS terakhir; 3. SK Pangkat Terakhir atau Surat Keterangan Kenaikan Pangkat (SKKP); 4. Ijazah Asli (atau fotokopi yang telah dilegalisir oleh pejabat berwenang); 5. Transkrip Nilai Asli yang telah legalisir; 6. Surat Izin Belajar atau Surat Tugas Belajar; dan 7. Sertifikat Akreditas Program Studi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi; dan 8. Profil mahasiswa pada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pemberkasan mandiri dengan melengkapi seluruh dokumen persyaratan, kemudian mengirimkan *softcopy* berkasnya melalui email resmi satker masing-masing atau melalui media pengiriman digital lainnnya. Pemohon juga dapat menyerahkan berkas fisik/digital langsung ke loket PTSP di Kankemenag setempat, dan pemohon akan diberikan bukti tanda terima sebagai bukti penyerahan berkas; 2. Admin di tingkat satuan kerja (Kemenag Kab./Kota) memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas, kemudian meneruskan berkas usulan tersebut kepada Tim Kerja SDM Kantor Wilayah; 3. Tim Kerja SDM Kantor Wilayah memeriksa kembali kesesuaian data. Berkas yang lolos akan diproses melalui Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SIASN) untuk mendapatkan persetujuan dari Badan Kepegawaian Negara (BKN); dan 4. Setelah disetujui, Surat Keputusan (SK) Pencantuman Gelar diterbitkan dan didistribusikan kepada pemohon untuk pembaruan data sistem.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 3 (tiga) bulan sejak usulan berkas diterima secara lengkap hingga terbitnya Surat Keputusan (SK).

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Pengantar Usulan Pencantuman Gelar yang ditujukan kepada BKN, pembaruan data resmi pada aplikasi SIASN/SIMPEG, Persetujuan Teknis (Pertek) Pencantuman Gelar dari BKN, dan Surat Keputusan (SK) Pencantuman Gelar yang ditandatangani oleh pejabat berwenang.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Neger Sipil, dan 3. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penjelasan Terkait Layanan Pencantuman Gelar ASN.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Aplikasi SIASN BKN; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pengawai yang memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian negara, tata cara pengajuan tugas belajar, serta regulasi BKN; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer dan sistem aplikasi kepegawaian; dan 3. Pengawai yang mampu meneliti dan memverifikasi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		keabsahan dokumen.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas dari Tim Kerja SDM untuk proses verifikasi dan tindak lanjut permohonan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : fc37hX32

LAMPIRAN 29
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Permohonan tertulis berupa surat permohonan permintaan data dan informasi publik yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wiayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah dan ditandatangani oleh pemohon yang memuat informasi berikut: a. identitas pemohon yang meliputi: nama perseorangan/instansi, kontak/nomor yang dapat dihubungi, dan alamat email; b. data dan informasi yang diminta/diajukan secara jelas; dan c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi yang diajukan. 2. Pemohon/pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan tetap mencantumkan sumber dari mana memperoleh data/informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan publikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan dapat memilih untuk mengajukan permohonan melalui dua cara: • langsung (*offline*): datang ke meja layanan PPID/PTSP untuk mengisi formulir permohonan; • *online*: mengisi formulir permohonan yang tersedia di situs web resmi atau portal PPID Kantor Wiayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah (sulteng.kemenag.go.id/ppid) atau mengirim surat permohonan melalui aplikasi SRIKANDI; 2. Petugas PPID menerima permohonan, memberikan nomor registrasi, dan memverifikasi kelengkapan berkas serta klasifikasi informasi; 3. Petugas PPID meneruskan permohonan ke unit/bidang terkait untuk mengumpulkan dan meneliti dokumen yang diminta; 4. PPID memberikan jawaban atau tanggapan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		diterima, dengan opsi perpanjangan 7 (tujuh) hari kerja jika diperlukan; dan 5. Jika disetujui, informasi diberikan dalam bentuk salinan (*softcopy*/*hardcopy*). Jika ditolak (termasuk informasi yang dikecualikan), PPID akan memberikan alasan tertulis disertai hak keberatan bagi pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja sejak permohonan diterima dan dinyatakan lengkap. Jika PPID membutuhkan tambahan waktu untuk mengumpulkan atau menguji informasi, jangka waktu tersebut dapat diperpanjang paling lama 7 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini. Jika pemohon meminta penggandaan (fotokopi atau pencetakan), biaya dapat ditanggung pemohon atau pemohon dapat membawa perangkat penyimpanan sendiri seperti *flashdisk*.
5.	Produk Layanan	Surat balasan atau salinan dokumen fisik (cetak) atau salinan digital (*softcopy*) yang dikirim melalui *email* maupun sistem PPID.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik; dan 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 1518 Tahun 2025 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Situs web sulteng.kemenag.go.id/ppid; dan 18. Aplikasi SRIKANDI; dan 19. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pegawai yang menguasai peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer, teknologi informasi, dan aplikasi pengelolaan informasi/data; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan memverifikasi, menganalisis, serta mendokumentasikan data dan dokumen persyaratan pemohon; dan 4. Pegawai yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan bersikap melayani secara cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) terdiri dari petugas layanan/front office, pengelola data/PPID pelaksana dan Atasan PPID yang berwenang mengesahkan pemberian informasi atau menangani keberatan.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

LAMPIRAN 30
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN/KEBERATAN ATAS INFORMASI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Mengisi dan menandatangani formulir resmi yang disediakan oleh petugas; 3. Surat kuasa khusus bermeterai cukup dari pemohon yang sah (jika diwakilkan); dan 4. Melampirkan bukti tanda terima permintaan informasi sebelumnya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan dapat memilih untuk mengajukan permohonan melalui dua cara: • langsung (*offline*): datang ke meja layanan PPID/PTSP untuk mengisi formulir permohonan; • *online*: mengisi formulir permohonan yang tersedia di situs web resmi atau portal PPID Kantor Wiayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah (sulteng.kemenag.go.id/ppid) atau melalui kanal pengaduan online yang lainnya; 2. Petugas PPID akan memverifikasi kelengkapan berkas dan mencatatnya dalam register pengaduan/keberatan informasi publik; 3. Pemohon akan diberikan salinan formulir keberatan yang telah bernomor pendaftaran sebagai tanda terima resmi; 4. Atasan PPID akan memberikan tanggapan/ keputusan tertulis paling lambat 30 hari kerja sejak keberatan dicatat; dan 5. Jika pemohon tidak puas dengan putusan Atasan PPID atau tanggapan melebihi batas waktu 30 hari, pemohon dapat mengajukan Penyelesaian Sengketa Informasi ke Komisi Informasi Pusat atau Komisi Informasi Provinsi paling lambat 14 hari kerja.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya surat keberatan oleh Atasan PPID.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini. Jika pemohon meminta penggandaan (fotokopi atau pencetakan), biaya dapat ditanggung

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		pemohon atau pemohon dapat membawa perangkat penyimpanan sendiri seperti *flashdisk*.
5.	Produk Layanan	Dokumen keputusan/tanggapan tertulis atas keberatan (disertai alasan penolakan jika ditolak) atau pemberian informasi publik dan jawaban/solusi atas aduan yang diajukan oleh pemohon.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 081158807272 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Keputusan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik; dan 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 1518 Tahun 2025 tentang Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang konsultasi; 5. Ruang laktasi; 6. Arena bermain anak-anak; 7. Toilet pria dan wanita; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi; 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; 17. Situs web sulteng.kemenag.go.id/ppid; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pegawai yang menguasai peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Pengawai yang menguasai operasional komputer, teknologi informasi, dan aplikasi pengelolaan informasi/data;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pegawai yang memiliki kemampuan memverifikasi, menganalisis, serta mendokumentasikan data dan dokumen persyaratan pemohon; dan 4. Pegawai yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan bersikap melayani secara cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tigaa) hingga 5 (lima) orang petugas/ pelaksana terdiri dari petugas pengelola informasi publik, pejabat penilai, dan atasan PPID.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

LAMPIRAN 31
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH
NOMOR 165 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
BANTUAN AL-QUR'AN DAN BUKU KEAGAMAAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Permohonan dapat diajukan oleh kelompok (lembaga) maupun perseorangan (individu) dengan ketentuan berkas sebagai berikut: 1. Kolektif/Lembaga (Masjid, Musala, Ormas, Yayasan, Majelis Taklim, Sekolah/Madrasah): • Surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi (menggunakan kop surat dan stempel resmi organisasi); • Proposal permohonan bantuan yang menjelaskan latar belakang, maksud, dan tujuan permohonan. • Susunan kepengurusan atau struktur organisasi yang sah; • Rincian kebutuhan, mencantumkan jumlah Mushaf Al-Qur'an atau jenis buku keagamaan (seperti Juz Amma, Iqra, dll.) yang diperlukan; dan • Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan. 2. Perorangan/Individu: • Surat permohonan pribadi yang ditandatangani; • Fotokopi identitas diri (KTP atau kartu identitas sejenis); • Keterangan jumlah Mushaf Al-Qur'an atau buku keagamaan yang dibutuhkan; dan • Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon menerima bukti terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* meneruskan berkas permohonan kepada Tim Kerja Urusan Agama Islam dan Bina

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Syari'ah (Urais dan Binsyar) pada Bidang Bimas Islam; 4. Petugas teknis akan memeriksa urgensi kebutuhan dan memeriksa ketersediaan stok Al-Qur'an/buku di gudang. Jika layak dan stok tersedia, pejabat berwenang mengeluarkan surat persetujuan pemberian bantuan; 5. Petugas melakukan inventarisasi barang keluar dan menjadwalkan pengambilan atau pengiriman barang; 6. Pemohon dihubungi untuk mengambil bantuan secara langsung di kantor atau bantuan dikirimkan; dan 7. Pemohon menerima bantuan Al-Qur'an/buku secara fisik dan wajib menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) bantuan Al-Qur'an/buku.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap, serta disesuaikan dengan ketersediaan stok (persediaan) di gudang.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Mushaf Al-Qur'an, buku keagamaan (seperti buku tuntunan ibadah, iqro, atau literatur Islam lainnya) yang siap digunakan serta Berita Acara Serah Terima Bantuan (Al-Qur'an/Buku).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 08114554219 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Percetakan Al-Qur'an, dan; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2016 tentang Penerbitan, Pentashihan, dan Peredaran Mushaf Al-Qur'an.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi; 5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Gudang penyimpanan; 8. Area parkir; 9. Plang nama instansi;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon; 13. CCTV; 14. Alat Tulis Kantor (ATK); 15. Dispenser air minum; 16. Kotak Saran; dan 17. Aplikasi PTSP; dan 18. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang menguasai mekanisme penyaluran bantuan, serta kriteria kelayakan ormas/ lembaga/masjid penerima bantuan; 3. Pegawai yang mampu mengoreksi kesesuaian proposal, membuat berita acara penyerahan, serta menginput data ke buku pendistribusian atau sistem informasi digital; dan 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas *front office* PTSP dan 1 (satu) petugas dari Tim Urais dan Binsyar Bidang Bimbingan Masyarakat Islam
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

LAMPIRAN 32
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR 165 TAHUN 2026 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN KALIBRASI ARAH KIBLAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan tertulis yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi pengurus yang mengajukan; 3. Data alamat lengkap, denah lokasi atau sketsa petunjuk arah menuju lokasi bangunan; 4. Surat pernyataan/persetujuan tertulis bahwa lokasi belum pernah dikalibrasi atau memerlukan pengukuran ulang, serta mendapat persetujuan jamaah atau tokoh agama setempat; 5. Nomor kontak yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pemrosesan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon menerima bukti terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* meneruskan berkas permohonan kepada Tim Kerja Urusan Agama Islam dan Bina Syari'ah (Urais dan Binsyar) pada Bidang Bimas Islam; 4. Petugas teknis menghubungi pemohon untuk menetapkan waktu turun ke lapangan bagi Tim Pengukur/Kalibrasi; 5. Tim pengukur/kalibrasi melakukan penentuan arah kiblat di lokasi bersama pengurus atau saksi menggunakan alat ukur yang akurat (theodolite, mizwala qibla finder, GPS, data ephemeris dan kalkulator); dan 6. Tim Pengukur/Kalibrasi membuat berita acara pengukuran, sketsa arah, dan menerbitkan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sertifikat kalibrasi arah kiblat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hingga 5 (lima) hari kerja sejak berkas permohonan lengkap diterima atau disesuaikan dengan kesepakatan jadwal bersama pemohon.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan/Sertifikat Arah Kiblat dan Berita Acara Pengukuran.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran : melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp : 08114554219 • Instagram : kemenag_sulteng • Facebook : kanwilkemenagsulteng • Email : kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 dan Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama dan Pendirian Rumah Ibadah; dan 2. Fatwa MUI Nomor 5 Tahun 2010 tentang Arah Kiblat.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi; 5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Area parkir; 8. Plang nama instansi; 9. Alat kalibrasi arah kiblat (theodolite, mizwala qibla finder, GPS, data ephemeris dan kalkulator); 10. Perangkat komputer; 11. Jaringan internet; 12. *Handphone*/Telepon;CCTV; 13. Alat Tulis Kantor (ATK); 14. Dispenser air minum; 15. Kotak Saran; dan 16. Aplikasi PTSP; dan 17. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan prosedur pelayanan publik; 2. Pegawai yang menguasai ilmu falak dan mahir

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		mengoperasikan alat ukur arah kiblat; 3. Pegawai mampu menjelaskan hasil pengukuran dengan jelas kepada pemohon atau pengurus masjid.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas *front office* PTSP dan 1 (satu) petugas dari Tim Urais dan Binsyar Bidang Bimbingan Masyarakat Islam
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : BP3zY89V

LAMPIRAN 33
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR 165 TAHUN 2026 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENASEHATAN PERKAWINAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama (mandiri atau rujukan instansi); 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) suami dan istri/calon pengantin; 4. Salinan buku nikah atau akta nikah (jika sudah menikah dan membutuhkan konseling rumah tangga); dan 5. Surat pengantar/rekomendasi dari Kantor Urusan Agama (KUA) atau instansi atasan (khusus bagi ASN yang ingin bercerai).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*. Pemohon juga dapat mengakses layanan secara *online* melalui layanan yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id); 2. Petugas *front office* menerima dan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon mengisi formulir permohonan penasehatan perkawinan. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas *front office* meneruskan berkas permohonan kepada Tim Kerja Urusan Agama Islam dan Bina Syari'ah (Urais dan Binsyar) pada Bidang Bimas Islam; 4. Tim Urais dan Binsyar menjadwalkan waktu pelaksanaan penasehatan dan menunjuk konselor/ penyuluh agama yang bertugas. Pemohon akan dihubungi untuk konfirmasi kehadiran; 5. Pelaksanaan sesi penasehatan (konseling) dilakukan di ruangan konsultasi sesuai jadwal. Kedua belah pihak (suami-istri atau calon pengantin) wajib hadir bersama untuk mengikuti sesi wawancara, bimbingan mental, spiritual, manajemen konflik, dan hak kewajiban dalam berumah tangga; dan 6. Setelah sesi selesai, petugas menerbitkan Surat

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan Telah Mengikuti Penasehatan Perkawinan yang ditandatangani oleh pejabat berwenang sebagai bukti sah untuk kelanjutan proses administrasi berikutnya.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 60 menit per sesi konsultasi sejak pemohon diterima oleh petugas atau konselor. Jadwal lanjutan (bila memerlukan mediasi mendalam atau pembinaan khusus) akan disepakati bersama antara pemohon dan konselor sesuai kebutuhan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Hasil Penasehatan Perkawinan atau Surat Keterangan telah Mengikuti Penasehatan/ Bimbingan Perkawinan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran: melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp: 081342296237 • Instagram: kemenag_sulteng • Facebook: kanwilkemenagsulteng • Email: kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan; 2. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pencatatan Pernikahan; 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 58 Tahun 1961 tentang Pengesahan Pengakuan Badan Penasihat Perkawinan Perselisihan dan Perceraian (BP4); 5. Keputusan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 1977 Penegasan Pengakuan Badan Penasihat Perkawinan Perselisihan dan Perceraian (BP4); 6. KMA Nomor 876 Tahun 2023 tentang Gerakan Keluarga Sakinah; 7. Keputusn Musyawarah Nasional Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) XVII Tahun 2024 Nomor 088/2-P/BP4/XI/2024 tentang Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Badan Penasehatan Pembinaan dan Peletarian Perkawinan; dan 8. Surat Keputusan Ketua Umum Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Pusat Nomor 013/9-P/B/I/2026 tentang Penetapan Pengurus Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Provinsi Sulawesi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Tengah.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi; 5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Area parkir; 8. Plang nama instansi; 9. Perangkat komputer; 10. Jaringan internet; 11. *Handphone*/Telepon;CCTV; 12. Alat Tulis Kantor (ATK); 13. Dispenser air minum; 14. Kotak Saran; 15. Aplikasi PTSP; dan 16. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait perkawinan; 2. Pegawai yang memiliki pengalaman dan memiliki latar belakang pendidikan agama, psikologi, atau hukum Islam; 3. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan berkelakuan baik, sabar, dan sanggup menjaga rahasia; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan 5. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang petugas, terdiri atas petugas *front office* PTSP, Kepala Bidang Bimbingan Masyarakat Islam, Ketua Tim Kepenghuluan dan Keluarga Sakinah, serta BP4 Provinsi Sulawesi Tengah (Bidang Konseling dan Penasihatan Perkawinan).
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

LAMPIRAN 34
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR 165 TAHUN 2026 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI/PELAKSANAAN UJI KOMPETENSI PENGHULU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	A. Kenaikan Jenjang Jabatan Kenaikan Jenjang Jabatan Penghulu harus memenuhi persyaratan: 1. Memenuhi target jumlah angka kredit kumulatif yang ditentukan untuk kenaikan jenjang jabatan setingkat lebih tinggi; 2. Memiliki nilai predikat kinerja minimal bernilai "baik" dalam 1 tahun terakhir. 3. Telah menduduki pangkat tertinggi pada jenjang jabatan terakhir atau memenuhi syarat jenjang yang dituju. PNS yang telah memenuhi persyaratan di atas, mengajukan permohonan kenaikan jenjang Jabatan Fungsional Penghulu melalui Kankemenag Kab./Kota setempat untuk diteruskan ke Kanwil Kemenag Provinsi atau Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (sesuai jenjang tujuannya) dengan melampirkan dokumen: 1. Fotokopi Surat Keputusan (SK) kenaikan pangkat dan SK jabatan fungsional penghulu terakhir; 2. Penetapan Angka Kredit (PAK) konvensional maupun integrasi yang sah; 3. Fotokopi Ijazah S-1 yang linier dengan bidang kepenghuluan; dan 4. Surat usulan dari instansi/kantor daerah serta pakta integritas. B. Pengangkatan Pertama Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Penghulu melalui pengangkatan pertama harus memenuhi persyaratan: 1. Berstatus sebagai PNS; 2. Memiliki integritas dan moralitas yang baik; 3. Sehat jasmani dan rohani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter pemerintah; 4. Berijazah paling rendah S-l (Strata-Satu) D-4 (Diploma-Empat) di bidang agama Islam; dan 5. Penilaian prestasi kerja paling rendah bernilai baik dalam 1 (satu) tahun terakhir. PNS yang telah memenuhi persyaratan di atas, mengajukan permohonan pengangkatan Jabatan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Fungsional Penghulu Ahli Pertama kepada pejabat yang membidangi kepegawaian pada Kantor Wilayah dengan melampirkan dokumen: 1. Fotokopi keputusan pengangkatan calon PNS yang telah dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang; 2. Fotokopi keputusan pengangkatan PNS yang telah dilegalisasioleh pejabat yang berwenang; 3. Surat pemyataan dari atasan langsung yang menyatakan memiliki integritas dan moralitas yang baik dalam melaksanakan tugas sesuai dengan format 1 (Lampiran PMA 16 Tahun 2021); 4. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter pemerintah; 5. Fotokopi ijazah pendidikan terakhir yang telah dilegalisasioleh pejabat yang berwenang; dan 6. Fotokopi nilai prestasi kinerja paling rendah bernilai baik dalam 1 (satu) tahun terakhir. C. Perpindahan dari Jabatan Lain Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Penghulu melalui perpindahan dari jabatan fungsional harus memenuhi persyaratan: 1. Berstatus PNS; 2. Memiliki integritas dan moralitas yang baik; 3. Sehat jasmani dan rohani; 4. Berijazah paling rendah S-1 (Strata-Satu)/D-4 (Diploma-Empat) di bidang agama Islam; 5. Mengikuti dan lulus uji kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial kultural; 6. Memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan calon penghulu; 7. Memiliki pengalaman dalam pelaksanaan tugas di bidang kepenghuluan paling sedikit 2 (dua) tahun; 8. Nilai prestasi kerja paling kurang bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir; dan 9. Berusia paling tinggi: • 53 (lima puluh tiga) tahun bagi yang akan menduduki Jabatan Fungsional Penghulu Ahli Pertama dan Penghulu Ahli Muda; • 55 (lima puluh lima) tahun bagi yang akan menduduki Jabatan Fungsional Penghulu Ahli Madya; dan • 60 (enam puluh) tahun bagi yang akan menduduki Jabatan Fungsional Penghulu Ahli Utama untuk PNS yang telah menduduki Jabatan Pimpinan Tinggi. PNS yang telah memenuhi persyaratan di atas, mengajukan usul kepada pimpinan unit kerja dengan melampirkan dokumen: 1. Fotokopi keputusan pengangkatan calon PNS yang telah dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Fotokopi keputusan pengangkatan PNS yang telah dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang; 3. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dari dokter pemerintah; 4. Fotokopi ijazah sarjana atau diploma IV di bidang agama Islam yang telah dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang; 5. Fotokopi sertifikat uji kompetensi yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang; 6. Fotokopi sertifikat pendidikan dan pelatihan calon Penghulu; 7. Surat pernyataan dari atasan langsung yang menyatakan memiliki integritas dan moralitas yang baik dalam melaksanakan tugas sesuai dengan format 1 (Lampiran PMA 16 Tahun 2021); 8. Surat keterangan memiliki integritas dan moralitas yang baik yang ditandatangani oleh atasan langsung; dan 9. Fotokopi nilai prestasi kinerja paling rendah bemilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir D. Promosi Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Penghulu melalui promosi harus memenuhi persyaratan: 1. Mengikuti dan lulus uji kompetensi teknis, kompetensi rnanajerial, dan kompetensi sosial kultural; dan 2. Nilai prestasi kerja paling sedikit bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir. 3. Tidak pernah melakukan pelanggaran kode etik dan kode perilaku Penghulu; dan 4. Tidak sedang dikenakan hukuman disiplin PNS. Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Penghulu melalui promosi dilaksanakan oleh atasan langsung dengan memberikan rekomendasikan kepada PNS yang kompeten dan rekomendasi tersebut disampaikan kepada pejabat pimpinan tinggi madya yang membidangi bimbingan masyarakat Islam dengan melampirkan dokumen: 1. Fotokopi sertifikat uji kompetensi yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang; 2. Fotokopi nilai prestasi kinerja paling rendah bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir; dan 3. Surat pernyataan dari pejabat yang berwenang yang membidangi kepenghuluan yang menyatakan tidak pernah melakukan pelanggaran kode etik dan kode perilaku Penghulu, serta tidak sedang dikenakan hukuman disiplin PNS.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengumuman kebijakan dan kuota. a. Ditjen Bimas Islam menerbitkan surat edaran resmi mengenai pembukaan pelaksanaan Uji Kompetensi; dan b. Kemenag Kabupaten/Kota atau Kantor Wilayah Provinsi memetakan kebutuhan formasi.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pendaftaran dan pengusulan berkas. Sebelum admin Kabupaten/Kota melakukan pengajuan, masing-masing calon peserta harus melengkapi portofolio digital mereka dengan cara: a. Login mandiri: Penghulu masuk ke akun personal masing-masing pada platform e-Penghulu/ SIMKAH; b. Pembaruan data: Memastikan data kepegawaian (NIP, pangkat, golongan, dan jabatan saat ini) sudah sesuai; dan c. Unggah berkas pendukung: Mengunggah dokumen persyaratan seperti SK Pangkat Terakhir, SK Jabatan Terakhir, Penilaian Prestasi Kerja (SKP) 2 tahun terakhir, serta bukti fisik rekapitulasi Angka Kredit (PAK). Pemohon/calon peserta juga dapat menyerahkan berkas permohonan secara langsung ke loket PTSP Kantor Wilayah Kemenag Provinsi. 2. Validasi dan usulan oleh Admin Kankemenag Kabupaten/Kota. Setelah data di tingkat calon peserta siap, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam di Kankemenag Kabupaten/Kota akan memproses usulan kolektif: a. Verifikasi berkas: Admin Bimas Islam Kabupaten/Kota memeriksa kesesuaian dokumen yang diunggah oleh calon peserta ukom lewat *dashbord* admin internal; b. Persetujuan Kankemenag: Kepala Kankemenag Kabupaten/Kota menerbitkan Surat Usulan Peserta Uji Kompetensi resmi; dan c. Input usulan di e-Penghulu: Admin Kabupaten/Kota masuk ke menu Manajemen Ukom di aplikasi e-Penghulu, lalu memasukkan (klik usulkan) nama-nama Penghulu yang telah memenuhi syarat administrasi dan volume formasi jabatan yang dituju. 3. Verifikasi Tingkat Kanwil Kemenag Provinsi. a. Admin Bidang Urusan Agama Islam (Urais/Bimas Islam) di tingkat Kantor Wilayah (Kanwil) Provinsi menerima notifikasi usulan dari Kab/Kota via sistem; b. Kanwil melakukan *cross-check* berkas serta kuota/formasi kebutuhan jabatan penghulu di daerah tersebut; dan c. Jika disetujui, status usulan pada akun e-Penghulu peserta akan berubah menjadi "Disetujui/Diverifikasi Kanwil". 4. Sinkronisasi ke Pusat (Direktorat Bina KUA dan Keluarga Sakinah). a. Data usulan yang lolos verifikasi wilayah akan ditarik oleh sistem pusat di bawah Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam; b. Pusat menetapkan Daftar Peserta Resmi (DPR) yang berhak mengikuti ujian; dan c. Jadwal, nomor ujian, serta petunjuk teknis ujian

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		(seperti pelaksanaan berbasis *Computer Assisted Test*/CAT) akan muncul langsung di akun e-Penghulu masing-masing peserta. 5. Pelaksanaan Ujian dan Penerbitan Sertifikat. a. Ujian CAT dan wawancara: Peserta mengikuti rangkaian ujian kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural sesuai jadwal nasional/ wilayah; b. Pengolahan nilai: Tim penilai mengakumulasikan nilai CAT dan wawancara peserta sesuai ketentuan bobot nilai; dan c. Penetapan dan pengumuman: Penetapan dan pengumuman hasil kelulusan diterbitkan secara resmi melalui Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan akan diunggah kembali ke sistem. 6. Penerbitan Rekomendasi/Sertifikat a. Penerbitan sertifikat: Peserta yang dinyatakan lulus dapat mengunduh Sertifikat Lulus Uji Kompetensi langsung dari aplikasi e-Penghulu sebagai syarat utama kenaikan jenjang jabatan. Dokumen tersebut menjadi dasar pengurusan penyesuaian kelas jabatan atau kenaikan pangkat ke jenjang berikutnya.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Sertifikat kompetensi resmi, laporan hasil uji (asesmen), serta rekomendasi status kompeten atau belum kompeten bagi peserta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran: melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp: 081342296237 • Instagram: kemenag_sulteng • Facebook: kanwilkemenagsulteng • Email: kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 9 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Penghulu; 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Penghulu; 3. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Penilaian Kompetensi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Kementerian Agama; dan 5. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 410 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Kompetensi Jabatan Fungsional Penghulu.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi; 5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Area parkir; 8. Plang nama instansi; 9. Perangkat komputer; 10. Jaringan internet; 11. *Handphone*/Telepon;CCTV; 12. Alat Tulis Kantor (ATK); 13. Dispenser air minum; 14. Kotak Saran; 15. Aplikasi e-Penghulu/SIMKAH; dan 16. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini adalah: 1. Pegawai yang memiliki pemahaman mendalam mengenai hukum munakahat (fiqh nikah) serta seluruh undang-undang pencatatan pernikahan di Indonesia; 2. Pegawai yang mampu menilai keaslian praktik di lapangan, seperti fasih dalam menguji baca tulis Al-Qur'an serta kebenaran rukun dan syarat dalam simulasi akad nikah; 3. Pegawai yang memiliki kapasitas dalam mengukur kompetensi manajerial (integritas, kepemimpinan, komunikasi) dan kompetensi sosial kultural (perekat bangsa, toleransi) sesuai dengan standar ASN; dan 4. Pegawai/penguji dari unsur fungsional harus memiliki jenjang jabatan atau golongan ruang yang setara atau lebih tinggi**.**
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) hingga 5 (lima) orang petugas di tingkat Kantor Wilayah.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

LAMPIRAN 35
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR 165 TAHUN 2026 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN IZIN OPERASIONAL LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) NASIONAL PERWAKILAN PROVINSI DAN SKALA KABUPATEN/KOTA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Izin Operasional Lembaga Amil Zakat (LAZ) Nasional Perwakilan Provinsi: 1. Surat permohonan tertulis dari pimpinan LAZ pusat kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi; 2. Salinan izin pembentukan atau operasional LAZ berskala nasional dari Menteri Agama; 3. Surat rekomendasi resmi dari BAZNAS tingkat provinsi; 4. Data muzaki (pemberi zakat) dan mustahik (penerima zakat) di wilayah provinsi tersebut; dan 5. Rencana program pendayagunaan dan pendistribusian zakat untuk kesejahteraan umat di daerah. Izin Operasional Lembaga Amil Zakat (LAZ) Skala Kabupaten/Kota: 1. Permohonan izin pembentukan LAZ berskala kabupaten/kota kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah; 2. AD/ART Lembaga/Organisasi (Akta Notaris); 3. Surat keterangan terdaftar sebagai organisasi dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri; 4. Keputusan pengesahan sebagai badan hokum dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang hukum dan hak asasi manusia; 5. Surat Rekomendasi BAZNAS RI; 6. Susunan pengawas syariat yang telah mendapat rekomendasi dari organisasi kemasyarakatan Islam tingkat pusat paling sedikit terdiri atas ketua dan 1 orang anggota; 7. Surat pernyataan sebagai pengawas syariat internal atau eksternal LAZ, paling banyak pada 2 LAZ dan tidak sedang menjadi pengurus atau pegawai aktif di LAZ yang ditandatangani oleh masing-masing pengawas syariat; 8. Daftar dan identitas masing-masing amil zakat (pengumpulan, keuangan, tata kelola,

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		pendistribusia, pendayagunaan dan pelaporan); 9. Sertifikat SKKNI bidang pengelola zakat minimal 1 orang; 10. Kartu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan atau asuransi lain bagi amil zakat; 11. Surat pernyataan dari pembina, pengurus atau pelaksana amil zakat tidak merangkap sebagai pengurus atau pelaksana BAZNAS dan LAZ lainnya yang ditanda tangani. 12. Surat pernyataan dari Pembina, pengurus atau pelaksana amil zakat tidak memiliki afiliasi dan/atau menjadi pengurus/anggota partaipolitik/ organisasi kemasyarakatan yang dilarang pemerintah; 13. Surat pernyataan setia kepada NKRI dan tidak terafiliasi dengan partai politik, organisasi terlarang, jaringan terorisme dan pencucian uang. 14. Surat pernyataan bersedia di audit syariat dan keuangan secar aberkala yang ditanda tangani oleh pimpinan LAZ; 15. Ikhtisar perencanaan program pendayagunaan ZIS dan DSKL paling sedikti pada 2 kecamatan, terdiri dari nama program, lokasi program, jumlah mustahik, jumlah dana zakat yang akan disalurkan, keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*), dampak (*impact*); 16. Surat pernyataan kesanggupan mengumpulkan zakat, infak, sedekah dan DSKL paling sedikti 2 milyar pertahun; 17. Surat pernyataan bersedia menyampaikan laporan pengelolaan zakat, infak, sedekah dan DSKL secara berkala yang ditandatangani pimpinan LAZ; dan 18. Surat kesediaan mempublikasi laporan pengelolaan secara terbuka melalui media elektronik yang ditandatangani pimpinan LAZ.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi SIMZAT (Sistem Informasi Manajemen Zakat) yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (simzat.kemenag.go.id) atau datang langsung ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*; 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Tim Kerja Pemberdayaan Zakat dan Wakaf pada Bidang Bimbingan Masyarakat Islam; 4. Tim Kerja Pemberdayaan Zakat dan Wakaf akan mengarahkan pemohon untuk melakukan registrasi secara *online* melalui aplikasi SIMZAT; 5. Pemohon mengakses aplikasi SIMZAT untuk registrasi, menginput data serta informasi

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		penaggung jawab lembaga/perwakilan serta mengunggah dokumen persyaratan digital (seperti SK pengurus perwakilan, data amil, rekomendasi, dan rencana program); 6. Tim verifikator melakukan pengecekan berkas data yang diunggah dalam aplikasi SIMZAT dengan kondisi kantor dan kelayakan faktual di lapangan; 7. Tim verifikator membahas hasil verifikasi dalam sidang pleno untuk menentukan kelayakan terbitnya izin operasional perwakilan; dan 8. Setelah dinyatakan lengkap dan lolos verifikasi, Kepala Kantor Wilayah menerbitkan keputusan izin operasional perwakilan. Pemohon dapat memantau status pengajuan langsung melalui fitur pelacakan pada aplikasi SIMZAT.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak dokumen permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi tentang Izin Pembentukan/ Operasional LAZ Nasional Perwakilan Provinsi dan Skala Kabupaten/Kota.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran: melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp: 081342296237 • Instagram: kemenag_sulteng • Facebook: kanwilkemenagsulteng • Email: kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2024 tentang Lembaga Amil Zakat; 4. Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor 107 Tahun 2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembentukan dan Perpanjangan Izin lembaga Amil Zakat melalui Sistem Informasi Manajemen Zakat.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi;

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Area parkir; 8. Plang nama instansi; 9. Perangkat komputer; 10. Jaringan internet; 11. *Handphone*/Telepon;CCTV; 12. Alat Tulis Kantor (ATK); 13. Dispenser air minum; 14. Kotak Saran; 15. Aplikasi SIMZAT Kementerian Agama; dan 16. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami prosedur pelayanan pengajuan izin operasional lembaga amil zakat; 2. Pegawai yang mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan pemberian izin operasional lembaga amil zakat; 3. Pegawai yang mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Pegawai yang menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan pemberian izin operasional lembaga amil zakat; dan 5. Pegawai yang mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) hingga 3 (tiga) orang petugas, yang terdiri atas petugas PTSP, operator aplikasi/teknis, serta pelaksana bidang Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam atau Tim Kerja Pemberdayaan Zakat dan Wakaf.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

LAMPIRAN 36
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR 165 TAHUN 2026 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI ORMAS ISLAM
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Pengurus Ormas Islam Tingkat Wilayah (Provinsi) atau Cabang (Kabupaten/Kota) wajib melengkapi berkas permohonan dalam bentuk 1 (satu) rangkap berkas fisik (*hardcopy*) dimasukkan ke dalam map, atau berkas digital (*softcopy*/PDF) jika diajukan via aplikasi PTSP, yang terdiri dari: 1. Surat Permohonan Resmi perihal permohonan Surat Rekomendasi, ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris Ormas, serta dibubuhi stempel basah Ormas Islam yang bersangkutan; 2. Salinan SK Kepengurusan yang sah, valid, dan masih berlaku (baik dari Pengurus Pusat/Pimpinan di atasnya); 3. Salinan Akta Notaris Pendirian Organisasi dan/atau SK Pengesahan Badan Hukum dari Kemenkumham/ Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dari Kemendagri; 4. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) Ormas Islam yang bersangkutan; 5. Surat Keterangan Domisili Sekretariat/Kantor dari kelurahan/desa setempat di wilayah Sulawesi Tengah, disertai foto plang nama sekretariat dan kantor tampak depan; 6. Susunan Pengurus, Riwayat Hidup (CV) Pengurus Inti, beserta fotokopi KTP Ketua, Sekretaris, dan Bendahara; 7. Surat Pernyataan Bermaterai (Rp 10.000) yang ditandatangani Ketua Ormas, memuat komitmen: a. Memegang teguh Pancasila, UUD 1945, NKRI, dan Bhinneka Tunggal Ika; b. Menjaga kerukunan umat beragama dan berkomitmen terhadap Moderasi Beragama; dan c. Tidak menganut, menyebarkan, atau mengembang kan ajaran/paham yang bertentangan dengan Islam dan peraturan perundang-undangan (anti-radikalisme/ ekstremisme).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi PTSP yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id) atau datang langsung ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

		petugas *front office*; 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Bidang Bimbingan Masyarakat Islam; 4. Bidang Bimbingan Masyarakat Islam melakukan telaah, verifikasi, atau peninjauan lapangan jika diperlukan; 5. Kepala Kantor Wilayah atau pejabat berwenang menandatangani surat rekomendasi jika berkas dinyatakan sah dan lengkap; 6. Pemohon menerima produk layanan berupa Surat Rekomendasi/Pertimbangan Ormas Islam.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan benar oleh petugas verifikator (tidak termasuk durasi waktu jika diperlukan peninjauan lapangan/verifikasi faktual khusus).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Keberadaan/Pendaftaran Ormas Islam yang ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah atau Kepala Bidang Bimas Islam atas nama Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran: melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp: 081342296237 • Instagram: kemenag_sulteng • Facebook: kanwilkemenagsulteng • Email: kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 16 Tahun 2017; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pemberian Rekomendasi untuk Organisasi Kemasyarakatan yang Tidak Berbadan Hukum dan Memiliki Kekhususan di Bidang Keagamaan; dan 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2021 tenjtang Pemberian Pertimbangan tentang Pengesahan Badan Hukum Organisasi Kemasyarakatan yang Memiliki Kekhususan di Bidang Keagamaan.
2.	Sarana dan	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

	Prasarana	bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi; 5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Area parkir; 8. Plang nama instansi; 9. Perangkat komputer; 10. Jaringan internet; 11. *Handphone*/Telepon;CCTV; 12. Alat Tulis Kantor (ATK); 13. Dispenser air minum; 14. Kotak Saran; 15. Aplikasi PTSP; dan 16. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang menguasai regulasi kearsipan, organisasi kemasyarakatan, dan kebijakan Kementerian Agama; 2. Pegawai yang memiliki pemahaman yang kuat mengenai peta gerakan keagamaan dan moderasi beragama di Sulawesi Tengah; 3. Pegawai yang mampu bersikap adil, objektif, bebas intervensi, serta komunikatif terhadap perwakilan ormas (NU, Muhammadiyah, Alkhairaat, DDI, Wahdah Islamiyah, dan lain-lain).
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) petugas, terdiri dari petugas *front office* PTSP, petugas teknis yang melakukan verifikasi lanjutan dan menyusun draft surat rekomendasi, pejabat berwenang yang memeriksa hasil verifikasi (verifikasi berjenjang) serta pejabat yang memberikan keputusan persetujuan akhir.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

		memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,



JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : D0DNxrwD

LAMPIRAN 37
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH NOMOR 165 TAHUN 2026 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI BANTUAN SARANA PRASARANA/REHAB GEDUNG KUA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SULAWESI TENGAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (*DELIVERY SERVICE*)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat permohonan rekomendasi bantuan rehab/sarana prasarana dari Kepala KUA ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama (atau melalui Kemenag Kabupaten/Kota setempat); 2. Surat pengantar resmi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat; 3. Proposal pengajuan bantuan sarana prasarana atau rehabilitasi gedung KUA yang memuat latar belakang, maksud, tujuan, serta urgensi pengadaan atau rehabilitasi sarana prasarana; 4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) proyek rehab atau pengadaan sarana prasarana yang diusulkan; 5. Gambar rencana bangunan atau tata letak gedung; 6. Foto kondisi fisik terakhir yang memuat kondisi atau titik kerusakan gedung atau fasilitas prasarana saat ini yang butuh perbaikan; dan 7. Sertifikat tanah atau bukti kepemilikan aset tanah (wajib atas nama Kementerian Agama atau bersatus hibah sah).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengakses layanan secara *online* melalui aplikasi PTSP yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Agama (ptsp.kemenag.go.id) atau datang langsung ke loket PTSP, mengambil nomor antrean, dan menyerahkan berkas permohonan ke petugas *front office*; 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan syarat administratif. Jika berkas lengkap, pemohon akan diberikan bukti tanda terima. Jika kurang, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas akan meneruskan berkas yang telah diverifikasi ke Bidang Bimbingan Masyarakat Islam untuk dilakukan penelaahan materi proposal; 4. Petugas teknis menyusun draft Surat Rekomendasi Rehab/Sarana Prasarana KUA jika permohonan dinilai layak dan memenuhi urgensi pembangunan; 5. Kepala Kantor Wilayah atau pejabat berwenang menandatangani surat rekomendasi, lalu nomor surat diregistrasi oleh petugas PTSP untuk

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : eaUkU1oT

		diserahkan kepada pemohon; 6. Pemohon menerima produk layanan berupa Surat Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana/ Rehabilitasi Gedung KUA.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hingga 7 (tujuh) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan benar (tergantung pada kebutuhan survei lapangan jika diperlukan).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini dan tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apa pun.
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Bantuan Sarana Prasarana/ Rehabilitasi Gedung KUA yang ditandatangani oleh pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Kotak saran: melalui situs web https://sulteng.kemenag.go.id/ dan https://ptsp.kemenag.go.id • Whatsapp: 081342296237 • Instagram: kemenag_sulteng • Facebook: kanwilkemenagsulteng • Email: kanwilsulteng@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 7 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; 2. Peraturan Presiden Nomor 73 Tahun 2011 mengatur tentang Pembangunan Bangunan Gedung Negara; dan 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan informasi dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; 2. Ruang tunggu; 3. Antrean elektronik; 4. Ruang laktasi; 5. Arena bermain anak-anak; 6. Toilet pria dan wanita; 7. Area parkir; 8. Plang nama instansi; 9. Perangkat komputer; 10. Jaringan internet; 11. *Handphone*/Telepon;CCTV; 12. Alat Tulis Kantor (ATK); 13. Dispenser air minum; 14. Kotak Saran; 15. Aplikasi PTSP; dan 16. Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : eaUkU1oT

		publik dan bantuan sarana/prasarana; 2. Pegawai yang memiliki pengalaman dalam melakukan penilaian kebutuhan (*assessment*) sarana dan prasarana bangunan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan internet dan sistem informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas; 2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) petugas, terdiri dari petugas *front office* PTSP, petugas teknis yang melakukan verifikasi lanjutan dan menyusun draft surat rekomendasi, pejabat berwenang yang memeriksa hasil verifikasi (verifikasi berjenjang) serta pejabat yang memberikan keputusan persetujuan akhir.
6.	Jaminan Pelayanan	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah menjamin: 1. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku; 2. Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Pelayanan	1. Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan 2. Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tengah.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan; dan 2. Saran dan masukan melalui kotak saran, email, atau media sosial.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SULAWESI TENGAH,

JUNAIDIN

DRAFT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBSrE).
Token : eaUkU1oT