



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN POLEWALI MANDAR
NOMOR 209 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian pelayanan, setiap penyelenggara publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar tentang perubahan Standar Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 168 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 12 Tahun 2024 tentang Kementerian Agama (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 21);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955);
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1115) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 288).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2025.

KESATU : Menghapus dan menyatakan tidak berlaku lagi Keputusan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Nomor 41 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar yang ditetapkan di Polewali tanggal 18 Februari 2025;

- KETIGA : Menetapkan Standar Pelayanan pada Pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Polewali
Pada tanggal 28 Juli 2025

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN POLEWALI MANDAR,



IMRAN K KESA

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR
NOMOR 209 TAHUN 2025
TENTANG
PERUBAHAN KEDUA ATAS PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
POLEWALI MANDAR

MORA.01.06.CFM.03.004	Pengukuran Arah Kiblat
MORA.01.06.CFM.03.005	Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah
MORA.01.06.CFM.03.006	ID Masjid/Mushallah
MORA 01.06.CFM.04.007	Bantuan Renovasi Gereja
MORA 01.07.CFM.02.011	Layanan Pencatatan Nikah Rujuk
MORA.01.07 CFM.02.012	Bimbingan Perkawinan
MORA 02.01 CFM 01.013	Pembinaan Kerukunan Umat Beragama
MORA.02.01.CFM.01.014	Bantuan Ormas Kelembagaan
MORA 02.01 CFM 01.015	Koordinasi dengan FKUB Kab. Polewali Mandar
MORA.03.01.CFM.02.017	Rekomendasi Penerimaan Bantuan Zakat Kecamatan
MORA.03.02.CFM.02.021	Pendampingan Penerbitan e-AIW Kecamatan
MORA.03.02.CFM.02.022	Tindak lanjut Aduan Masyarakat tentang Zakat
MORA.03.02.CFM.02.023	Pendampingan Pendaftaran Tanah Wakaf Secara Online
MORA.04.01.CFM.04.027	Penerbitan Sertifikat Halal
MORA.05.01.CFM.02.029	Pendampingan Program PPKB, PPG, Diklat
MORA 05.05.CFM.01.038	Permohonan Izin Operasional Madrasah
MORA 05.05.CFM.01.039	Pendirian Lembaga Pendidikan Keagamaan
MORA 05.05.CFM.01.040	Pemberian Rekomendasi Majelis Taklim
MORA.08.01.CFM.01.066	Rekomendasi Ijop Pendirian Pondok Pesantren, PDF, Muadalah dan Ma'had Aly
MORA.08.01.CFM.01.067	SOP Ijin Operasional LPQ & MDT
MORA.09.04.CFM.02.074	Pendaftaran Haji Reguler (Offline)
MORA.09.04.CFM.02.075	Pendaftaran Haji Reguler (Elektronik)
MORA.09.04.CFM.02.076	Pembatalan Nomor Porsi
MORA.09.04.CFM.02.077	Pembatalan Nomor Porsi Haji Reguler Ahli Waris Meninggal Dunia

MORA.09.04.CFM.02.078	Pembatalan Nomor Porsi Haji Reguler Jemaah Haji Sakit Permanen
MORA.09.04.CFM.02.079	Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Sakit Permanen
MORA.09.04.CFM.02.087	Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia
MORA.14.01.CFM 03.142	Pelayanan Informasi dan Data
MORA.16.04.CFM.01.142	Penanganan Dumas dan WBS

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN POLEWALI MANDAR,

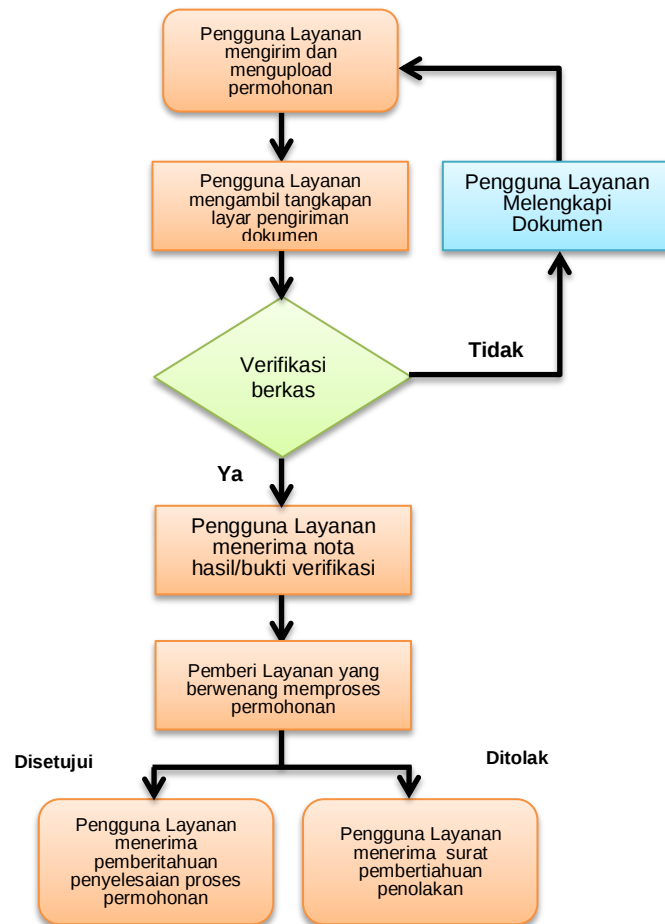


IMRAN K KESA

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN PENGUKURAN ARAH KIBLAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan dari Takmir masjid/musholla; b. Profil masjid/musholla; c. Susunan Takmir/panitia; d. FC Sertifikat tanah waqaf atau surat pernyataan tanah diwaqafkan bermeterai Rp.10.000,- diketahui desa; e. Foto Masjid/musholla tampak depan dan dalam serta sarana prasarana; f. Mengisi form data masjid dan musholla.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa surat permohonan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar dilengkapi dengan dokumen pendukung yang disyaratkan; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Seksi Bimas Islam; c. Kepala Seksi Bimas Islam mendisposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memproses permohonan; d. Pegawai yang ditunjuk (Pemberi layanan) melaksanakan tugas dimulai dengan memeriksa kelengkapan dan memverifikasi dokumen pendukung; e. Pemberi layanan mengentry data masjid/musholla; f. Pemberi layanan mencetak Sertifikat Pengukuran Arah Kiblat untuk ditandatangani pejabat yang berwenang; g. Sertifikat Pengukuran Arah Kiblat sebelum diserahkan kepada pengguna layanan difotocopy untuk arsip.

Bagan Mekanisme (Melalui Paindo.Kemenagpolman.id)



2.1. Melalui Layanan Online

(Paindo.Kemenagpolman.id)

a. Pengguna Mengakses Alamat

[www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser

b. Memilih Menu Layanan PTSP

c. Memilih Menu PAINDO

d. Memilih Menu Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

e. Memilih Layanan Permohonan Pengukuran Arah Kiblat

f. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)

g. Mengklik Tombol Kirim/ Submit

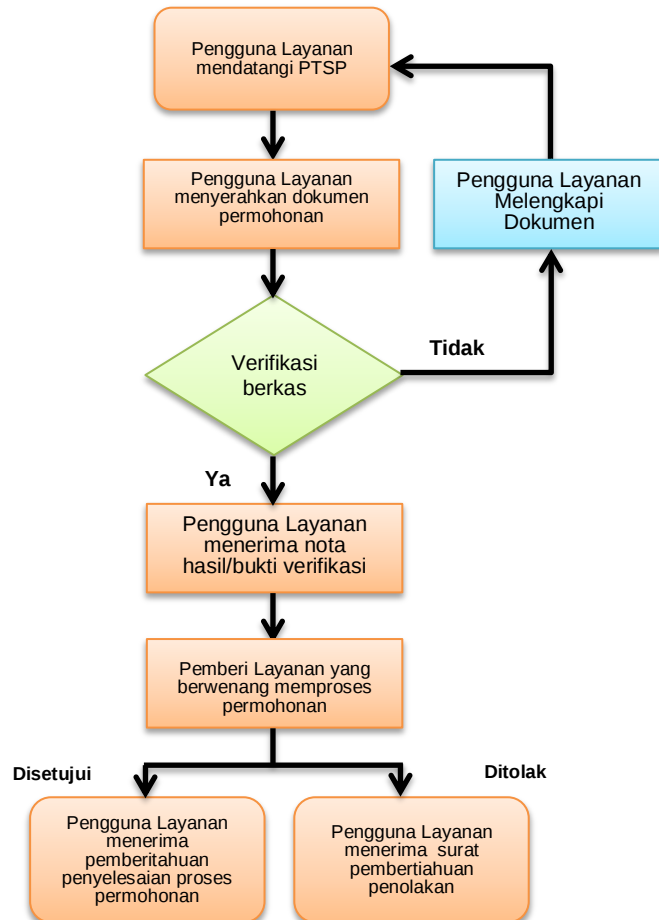
h. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan

i. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan

j. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan

pengukuran arah kiblat, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam
- Menunggu panggilan
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan
- Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan

		pengukuran arah kiblat, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Hasil Pengukuran Arah Kiblat
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010-2025; f. Perpres No. 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; g. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

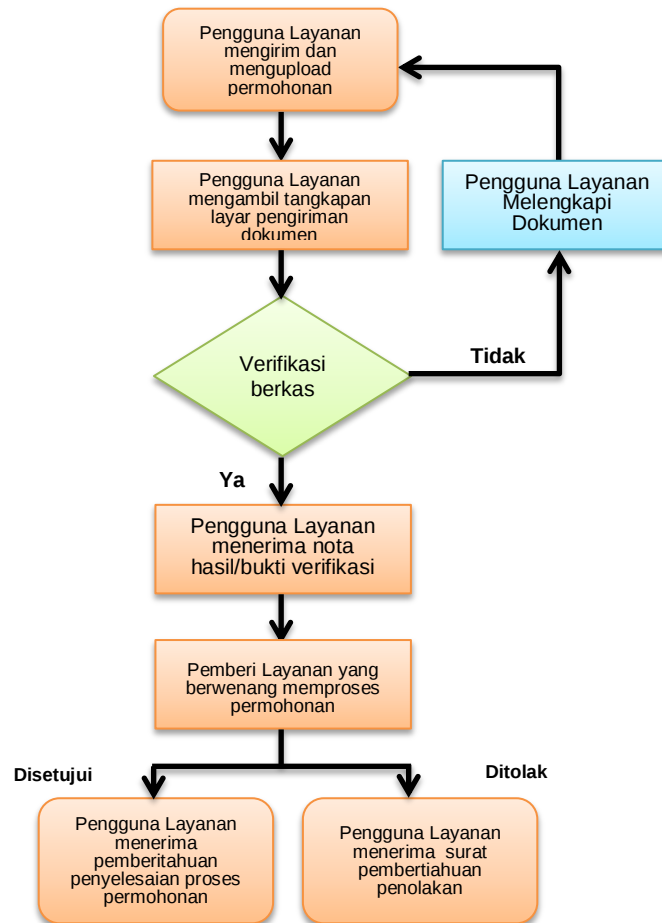
		h. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; i. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; j. Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; k. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; l. KMA No. 84 Tahun 1996 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanggulangan Kerawanan Kerukunan Hidup Umat Beragama; m. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait dengan pengukuran arah kiblat; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

		b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI PENDIRIAN RUMAH IBADAH UMAT ISLAM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan izin; b. Daftar nama dan KTP pengguna rumah ibadah minimal 90 orang yang disahkan oleh pejabat setempat; c. Daftar dukungan Masyarakat sekitar minimal 60 orang, disahkan oleh lurah/kepala desa; d. Rekomendasi dari Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) setempat; e. Rencana pembangunan rumah ibadah (denah dan spesifikasi bangunan); f. Bukti kepemilikan tanah atau status legalitas lahan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian TU; c. Kepala Sub Bagian TU mensdisposisi/menugaskan Pemberi layanan untuk melayani; d. Pemberi layanan yang berwenang menyiapkan data/informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan; e. Pemberi layanan mencetak data/informasi dan melaporkannya kepada atasan langsung serta meminta tandatangan pejabat yang berwenang; f. Pemberi layanan menyerahkan data/informasi kepada pengguna layanan.

Bagan Mekanisme (Melalui Paindo.Kemenagpolman.id)



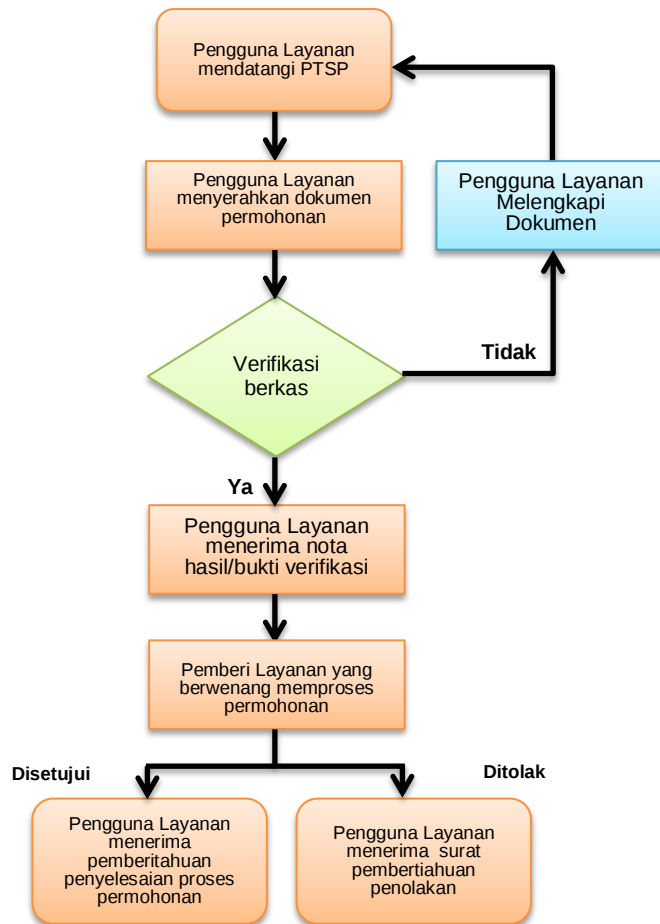
2.1. Melalui Layanan Online

(Paindo.Kemenagpolman.id)

- a. Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
- b. Memilih Menu Layanan PTSP
- c. Memilih Menu PAINDO
- d. Memilih Menu Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- e. Memilih Layanan Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah Umat Islam
- f. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
- g. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
- h. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
- i. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan

- j. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan rekomendasi pendirian rumah ibadah, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam
- Menunggu panggilan
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan

		h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah Umat Islam
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No. 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; f. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
----	-------------	---

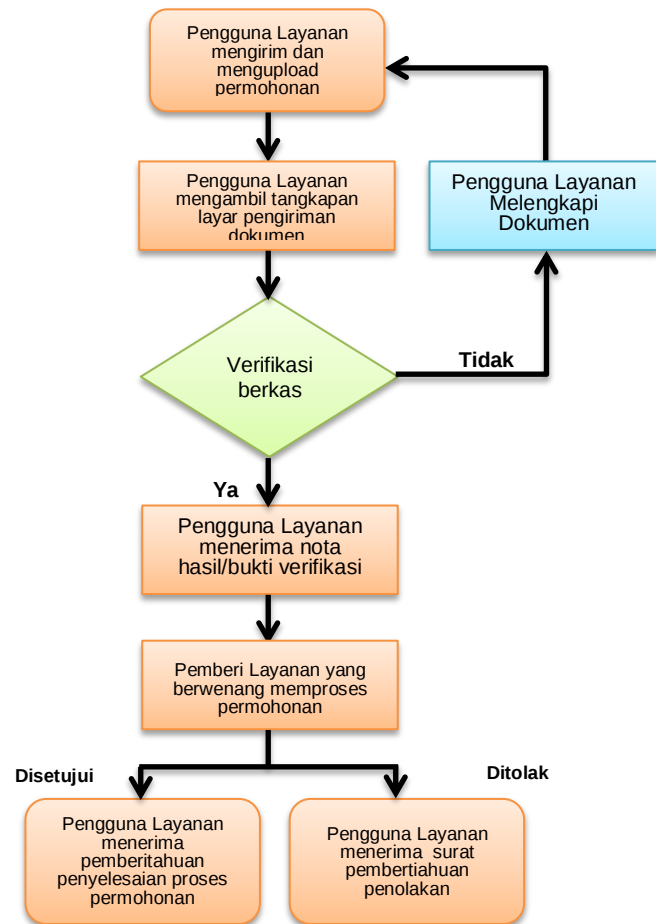
		g. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; h. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; i. Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; j. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. PMA No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. l. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manejem Masjid
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait dengan pendirian rekomendasi rumah ibadah; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;

		c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR RUMAH IBADAH
PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MASJID

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan dari Takmir masjid/musholla; b. Profil masjid/musholla; c. Susunan Takmir; d. FC Sertifikat tanah waqaf atau surat pernyataan tanah diwaqafkan bermeterai Rp.10.000,- diketahui desa; e. Foto Masjid/musholla tampak depan dan dalam serta sarana prasarana; f. Mengisi form data masjid dan musholla.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan mengajukan Permohonan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar dilengkapi dengan dokumen pendukung yang disyaratkan; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Seksi Bimas Islam; c. Kepala Seksi Bimas Islam mendisposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memproses permohonan; d. Pemberi layanan yang ditunjuk (Pemberi layanan) melaksanakan tugas dimulai dengan memeriksa kelengkapan dan memverifikasi dokumen pendukung; e. Pemberi layanan memproses permohonan f. Pengguna layanan menerima Surat Keterangan Terdaftar

**Bagan Mekanisme (Melalui
paindo.kemenagpolman.id)**



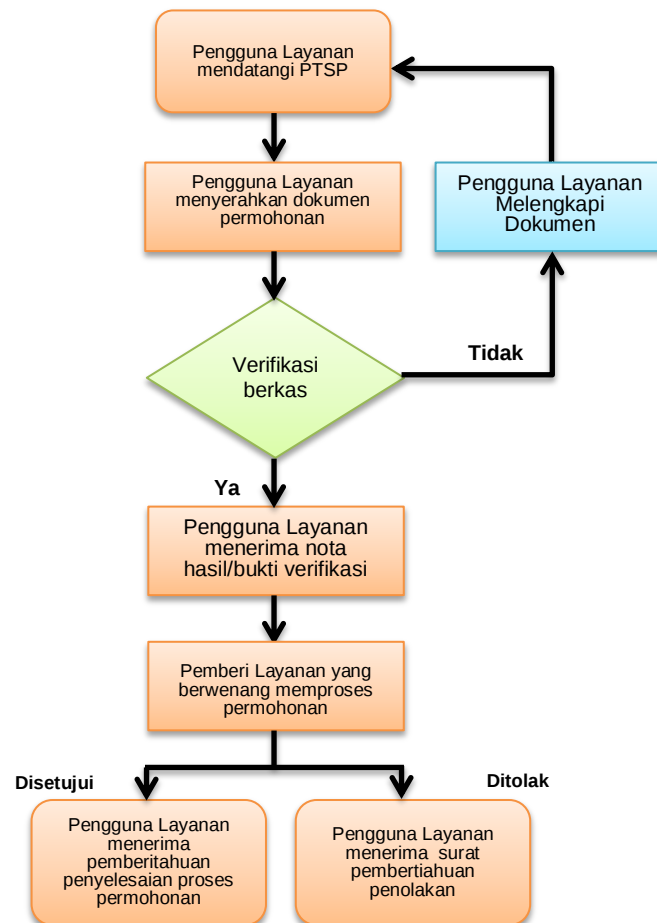
2.1. Melalui Layanan Online

(Paindo.Kemenagpolman.id)

- a. Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
- b. Memilih Menu Layanan PTSP
- c. Memilih Menu PAINDO
- d. Memilih Menu Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- e. Memilih Layanan Pengajuan Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar Rumah Ibadah
- f. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
- g. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
- h. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
- i. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan

- j. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan rekomendasi pendirian rumah ibadah, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam
- Menunggu panggilan
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan

		i. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar pada Aplikasi SIMAS
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com Melalui website: lapor.go.id 2) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 3) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 4) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 5) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi 2010-2025; f. Perpres No. 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama;
----	-------------	---

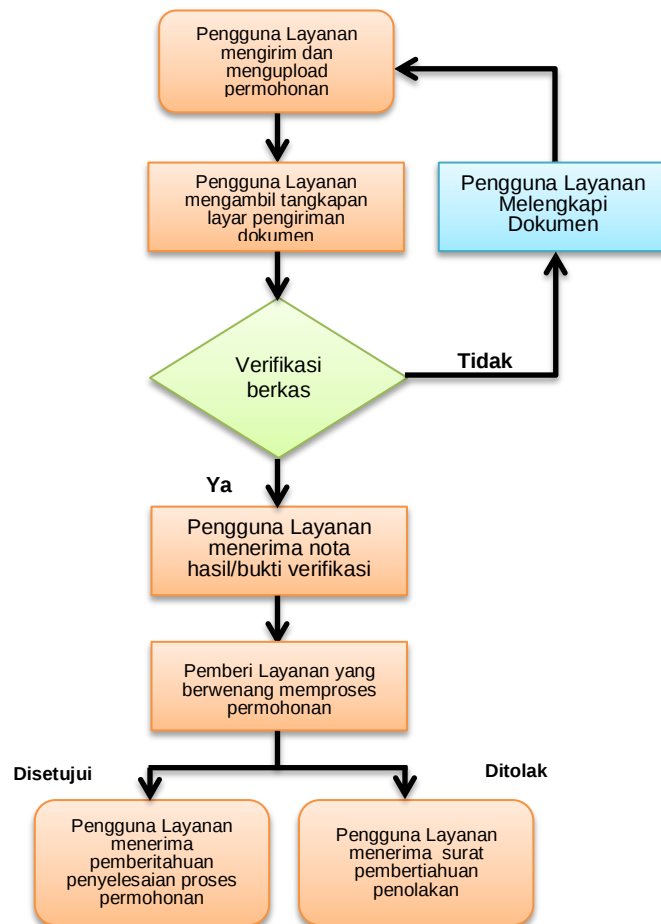
		g. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; h. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; i. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; j. Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; k. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; l. KMA No. 84 Tahun 1996 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanggulangan Kerawanan Kerukunan Hidup Umat Beragama. m. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/802 Tahun 2014 tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI BANTUAN RENOVASI RUMAH IBADAH (GEREJA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab. Polewali Mandar; b. Dokumen Proposal.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa surat permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar dilengkapi dengan dokumen pendukung yang disyaratkan; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Seksi Penyelenggara Kristen; c. Kepala Seksi Penyelenggara Kristen mendisposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk melayani; d. Pegawai yang ditunjuk (Pemberi layanan) melaksanakan tugas memberikan layanan dimulai dengan memverifikasi dan memeriksa kelengkapan dokumen pendukung; e. Pemberi layanan mengentri data pengguna layanan; f. Pemberi layanan mencetak surat rekomendasi untuk ditandatangani pejabat yang berwenang; g. Surat rekomendasi dibuat rangkap 2. Satu untuk arsip, dan satunya diberikan kepada pengguna layanan

**Bagan Mekanisme (Melalui
paindo.kemenagpolman.id)**



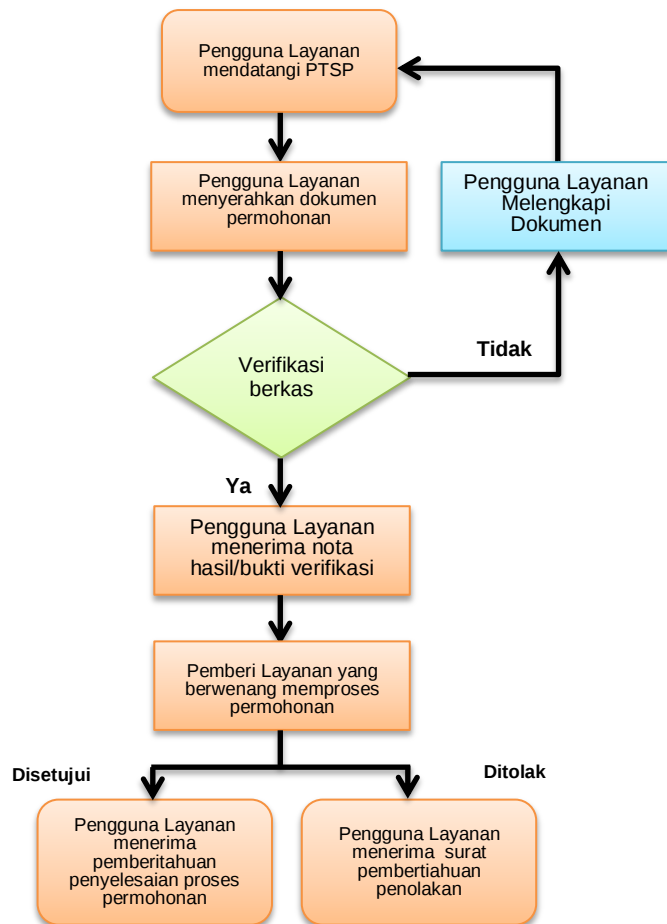
2.1. Melalui Layanan Online

(paindo.kemenagpolman.id)

- Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
- Memilih Menu Layanan PTSP\Memilih Menu PAINDO
- Memilih Menu Layanan Penyelenggara Kristen
- Memilih Layanan Pengajuan Pembuatan Surat Rekomendasi Bantuan Renovasi Rumah Ibadah
- Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
- Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
- Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
- Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan

- i. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam
- Menunggu panggilan
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan

		h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Renovasi Rumah Ibadah (Gereja)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; f. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar
----	-------------	---

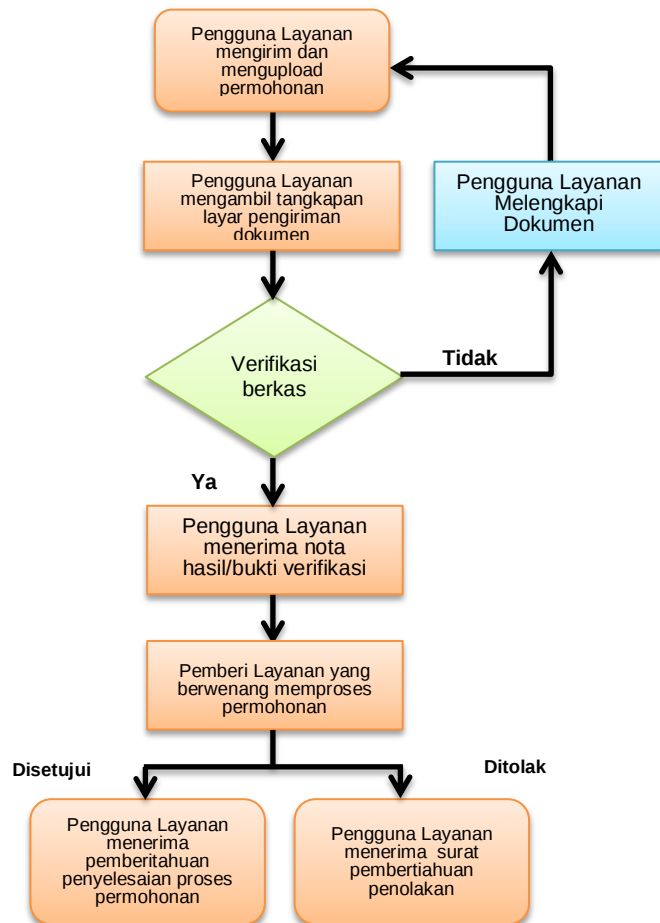
		Pelayanan Minimal; g. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; h. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; i. Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; j. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. PMA Nomor 21 Tahun 2019 pemberian bantuan pemerintah pada Kementerian Agama, termasuk bantuan rumah ibadah; l. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

		b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Penyelenggara Kristen
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PENCATATAN NIKAH RUJUK (NR)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. FC KTP dan KK dari kedua mempelai; b. FC akta kelahiran dari kedua mempelai; c. Surat pengantar nikah dari desa/kelurahan (Model N1-N5); d. Surat pernyataan belum menikah dari kedua mempelai; e. Surat keterangan kesehatan dari puskesmas; f. Pas foto berwarna ukuran 4x6; g. Akta pencairan (jika pernah menikah sebelumnya); h. Surat izin dari pengadilan jika usia dibawah 19 tahun untuk laki-laki 16 tahun untuk perempuan; i. Surat izin dari atasan bagi anggota TNI/Polri; j. Surat keterangan dari disdukcapil (jika ada mempelai dari luar daerah) k. Dua orang saksi yang menyertakan fotocopy KTP.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa dokumen yang disyaratkan; b. Pemberi layanan memverifikasi dokumen; c. Pemberi layanan mencatat/mengentry data pengguna layanan; d. Pemberi layanan membubuhkan stamplé legalisasi nama pejabat yang berwenang. e. Pemberi layanan memintakan tanda tangan pejabat yang berwenang; f. Pemberi layanan mengarsip 1 lembar dokumen, dan menyerahkan sisanya kepada pengguna layanan.

Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id)



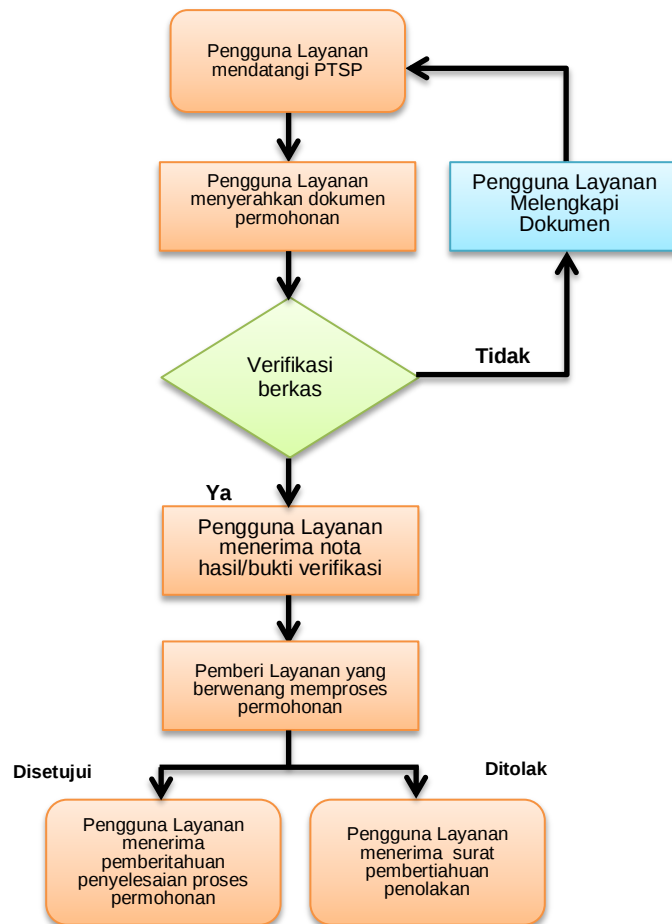
2.1. Melalui Layanan Online

(paindo.kemenagpolman.id)

- a. Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
- b. Memilih Menu Layanan PTSP Memilih Menu PAINDO
- c. Memilih Menu Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- d. Memilih Layanan SIMKAH
- e. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
- j. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
- k. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
- l. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan

- m. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam
- Menunggu panggilan
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan

		h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kutipan Buku Nikah
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. UU No. 22 tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk; b. UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. PP No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 Tentang Perkawinan; f. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; g. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
----	-------------	--

		h. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; i. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; j. Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. PMA No. 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; l. PMA No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; m. PMA No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan; n. PMA No. 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; d. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; e. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;

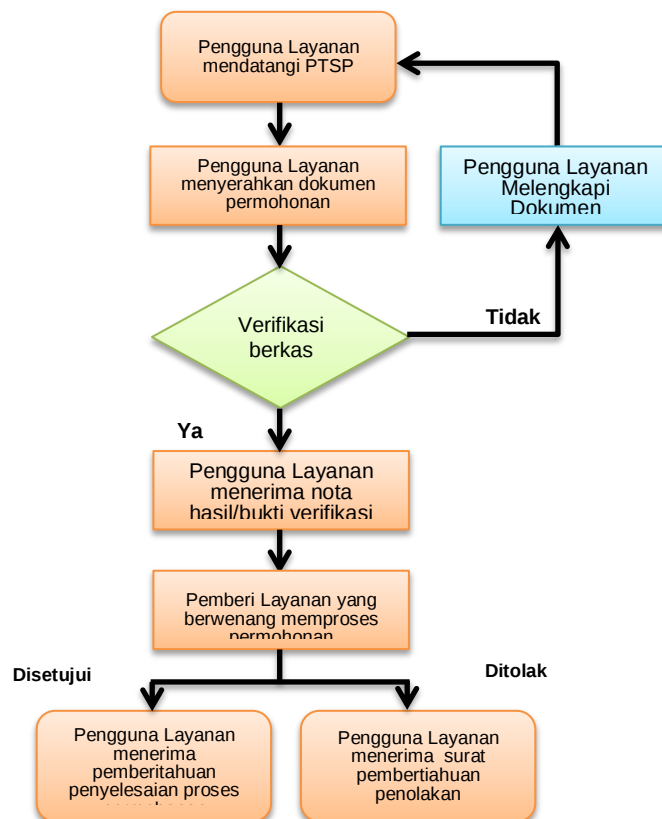
		c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
BIMBINGAN PERKAWINAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan; b. Calon Pengantin (catin);
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa dokumen yang disyaratkan; b. Pemberi layanan memverifikasi dokumen; c. Pemberi layanan mencatat/mengentri data pengguna layanan; d. Pemberi layanan membubuhkan stample legalisasi nama pejabat yang berwenang. e. Pemberi layanan memintakan tanda tangan pejabat yang berwenang; f. Pemberi layanan mengarsip 1 lembar dokumen , dan menyerahkan sisanya kepada pengguna layanan.
		Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id) <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirim dan mengupload permohonan] --> B[Pengguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G[Disetujui] F --> H[Ditolak] G --> I[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] H --> J[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre>

- 2.1. Melalui Layanan Online
(paindo.kemenagpolman.id)
- Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
 - Memilih Menu Layanan PTSP Memilih Menu PAINDO
 - Memilih Menu Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
 - Memilih Layanan Bimbingan Catin
 - Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
 - Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
 - Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
 - Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan
 - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



		2.2. Langsung Datang Ke PTSP: - Pengguna Layanan menuju PTSP - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam - Menunggu panggilan - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Bimbingan Pernikahan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com - Melalui website: lapor.go.id - Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 - Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id - Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar

		b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 22 tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk; b. UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. PP No. 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan UU No. 1 Tentang Perkawinan; f. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; g. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; h. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; i. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; j. Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. PMA No. 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; l. PMA No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama; m. PMA No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan; n. PMA No. 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan;

		e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PEMBINAAN KERUKUNAN UMAT BERAGAMA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Konsep Program Kerja
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pelaksana Analis Bina Kehidupan Agama menerima disposisi dari Kasubag TU untuk koordinasi dengan instansi terkait mengenai KUB b. Menyiapkan bahan rapat/koordinasi c. Persetujuan bahan untuk rapat/koordinasi d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait mengenai KUB e. Melaporkan hasil koordinasi f. Menerima laporan koordinasi
		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP) <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pengguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses] G -- Ditolak --> I[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre>

		2.1. Langsung Datang Ke PTSP: - Pengguna Layanan menuju PTSP - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Sub Bagian Tata Usaha - Menunggu panggilan - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 4 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pembinaan Kerukunan Umat Beragama
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	- Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com - Melalui website: lapor.go.id - Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 - Melalui Media Sosial: - Messenger : Inmas Kemenag Polman - DM IG : kemenag_polman - Website: kemenagpolman.id - Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri No. 9 dan 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah Dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama dan Pembedaahan Forum Kerukunan Umat Beragama dan Pendirian Rumah Ibadah
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.
----	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN
PEMBERIAN BANTUAN OPERASIONAL ORMAS ISLAM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab.Polewali Mandar; b. Menyerahkan FC KTP/ identitas diri bagi pemohon individu. c. Proposal bantuan ormas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian TU; c. Kepala Sub Bagian TU mensdisposisi/menugaskan Pemberi layanan untuk melayani; d. Pemberi layanan yang ditunjuk menyiapkan data/informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan; e. Pemberi layanan mencetak data/informasi dan melaporkannya kepada atasan langsung serta meminta tandatangan pejabat yang berwenang; f. Pemberi layanan menyerahkan data/informasi kepada pengguna layanan.
		Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id) <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirim dan mengupload] --> B[Pengguna Layanan mengambil tangkapan layar penerimaan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses] G -- Ditolak --> I[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre>

		2.1. Langsung Datang Ke PTSP: - Pengguna Layanan menuju PTSP - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam - Menunggu panggilan - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Bantuan Operasional Ormas Islam
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	- Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com - Melalui website: lapor.go.id - Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 - Melalui Media Sosial: - Messenger : Inmas Kemenag Polman - DM IG : kemenag_polman - Website: kemenagpolman.id - Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No. 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; f. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; g. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; h. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; i. Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; j. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. PMA No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama. l. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 33 tahun 2023 tentang Petunjuk Teknik Bantuan Operasional kepada Organisasi KeMasyarakatan Islam.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan;

		e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI PENERIMAAN BANTUAN ZAKAT KECAMATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Adminsitasi Kependudukan b. Surat Keterangan Tidak Mampu c. Dokumen pendukung lainnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengajuan permohonan izin ke Kementerian Agama; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Ka. Sub Bag. TU; c. Ka. Sub Bag. TU mendisposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk melayani; d. Pegawai yang ditunjuk (Pemberi layanan) melaksanakan tugas memberikan layanan dimulai dengan memeriksa kelengkapan dokumen pendukung e. Pemberi layanan mengentry data pengguna layanan f. Pemberi layanan mencetak surat rekomendasi untuk ditandatangani pejabat yang berwenang. g. Surat rekomendasi dibuat rangkap dua. Satu untuk arsip, dan satunya diberikan kepada pengguna layanan.
		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP) <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pengguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Ya --> D[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] C -- Tidak --> E[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] E --> A D --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre>

		2.1. Langsung Datang Ke PTSP: - Pengguna Layanan menuju PTSP - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf - Menunggu panggilan - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Penerima bantuan Zakat
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	- Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com - Melalui website: lapor.go.id - Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 - Melalui Media Sosial: - Messenger : Inmas Kemenag Polman - DM IG : kemenag_polman - Website: kemenagpolman.id - Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

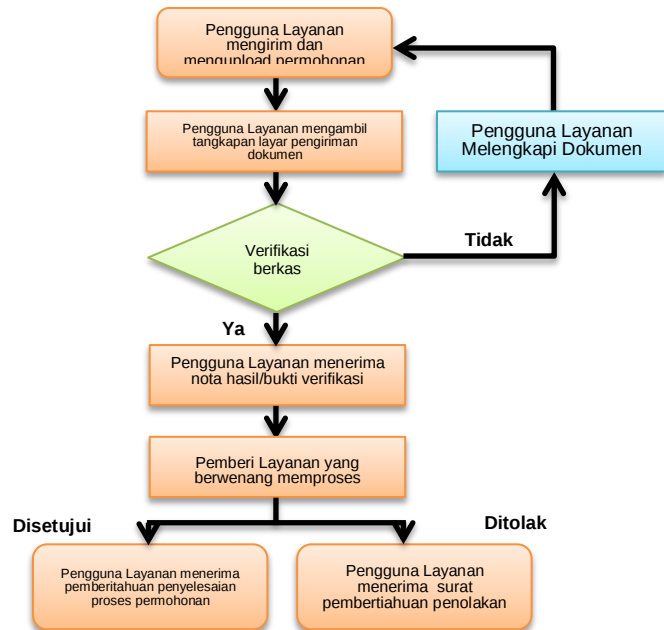
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat; b. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020 – 2024; c. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat Nomor 219 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kantor Wilayah d. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar Nomor 094.a Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Penyelenggara Zakat dan Wakaf.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.
----	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN
PENDAMPINGAN PENERBITAN E-AIW FASILITAS UMUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan Pendampingan dari KUA ke Kabupaten; b. Kelengkapan Dokumen berkas AIW c. FC Sertifikat tanah waqaf atau surat pernyataan tanah diwaqafkan bermeterai Rp.10.000,- diketahui desa; d. Keterangan Lokasi Wakaf e. Kehadiran wakif,nazir dan saksi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa surat permohonan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar dilengkapi dengan dokumen pendukung yang disyaratkan; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Penyelenggara zakat dan wakaf; c. Kepala Penyelenggara zakat dan wakaf mendisposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memproses permohonan; d. Pegawai yang ditunjuk (Pemberi Layanan) melaksanakan tugas dimulai dengan memeriksa kelengkapan dan memverifikasi dokumen pendukung; e. Pemberi Layanan mengentry data berkas aiw; f. Pemberi Layanan mebawa Belangko E- AIW untuk ditandatangani PPAIW; g. Belangko E- AIW sebelum diserahkan kepada pengguna layanan difotocopy untuk arsip.

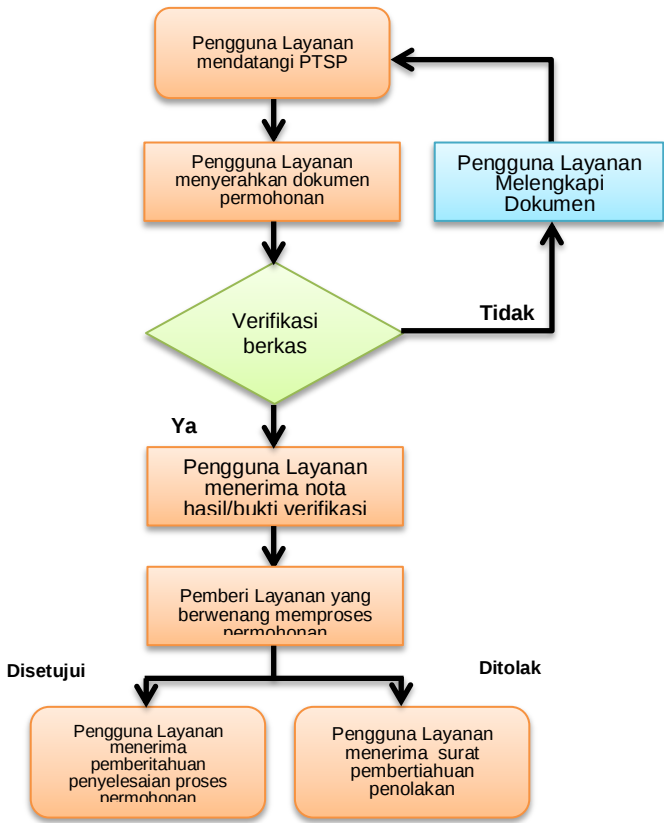
Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id)



2.1. Melalui Layanan Online

(paindo.kemenagpolman.id)

- a. Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
- b. Memilih Menu Layanan PTSP Memilih Menu PAINDO
- c. Memilih Menu Layanan Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- d. Memilih Layanan Pendampingan Penerbitan E-AIW
- e. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
- f. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
- g. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
- h. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan
- i. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)  <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F -- Disetujui --> G[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] F -- Ditolak --> H[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.2. Langsung Datang Ke PTSP: - Pegguna Layanan menuju PTSP - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf - Menunggu panggilan - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Pendampingan Penerbitan E-AIW Fasilitas Umum
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat; b. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024; c. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat Nomor 219 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kantor Wilayah d. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar Nomor 094.a Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.

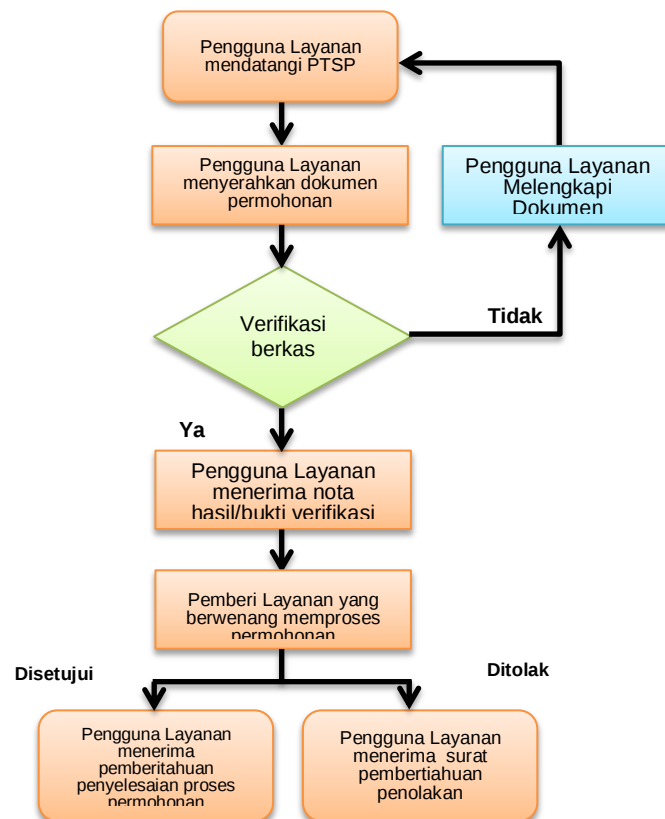
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Penyelenggara Zakat dan Wakaf.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
TINDAK LANJUT ADUAN ZAKAT DAN WAKAF**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Membuat laporan hasil aduan b. Mempersiapkan kelengkapan aduan c. Surat keterangan saksi seangkatan sebanyak 2 orang;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa dokumen yang disyaratkan; b. Pemberi Layanan mempersiapkan dokumen; c. Pemberi Layanan menyelesaikan tindak lanjut; d. Membuat paraf dan tanda tangan pejabat yang berwenang; e. Pemberi Layanan menggandakan Surat Keterangan tindak lanjut yang telah ditandatangani sebagai arsip dan menyerahkan dokumen asli kepada pengguna layanan.
		Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id) <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirim dan menuntun permohonan] --> B[Pengguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Melalui Layanan Online (paindo.kemenagpolman.id) a. Pengguna Mengakses Alamat www.https://kemenagpolman.id Melalui Web Browser

- b. Memilih Menu Layanan PTSP Memilih Menu PAINDO
- c. Memilih Menu Layanan Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- d. Memilih Layanan Aduan Zakat dan Wakaf
- e. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
- f. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
- g. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
- h. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan
- i. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan rekomendasi pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- a. Pengguna Layanan menuju PTSP
- b. Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan

		c. Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf d. Menunggu panggilan e. Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang f. Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan g. Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Penyelesaian konflik
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: - Messenger : Inmas Kemenag Polman - DM IG : kemenag_polman - Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004, Tentang Wakaf; b. Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2006, Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf c. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024 d. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat Nomor 219 Tahun 2020 tentang rencana strategis kantor Wilayah e. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar Nomor 094.a Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; f. SDM yang mampu mengoperasikan internet; g. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; h. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; i. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;

		c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Penyelenggara Zakat dan Wakaf
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

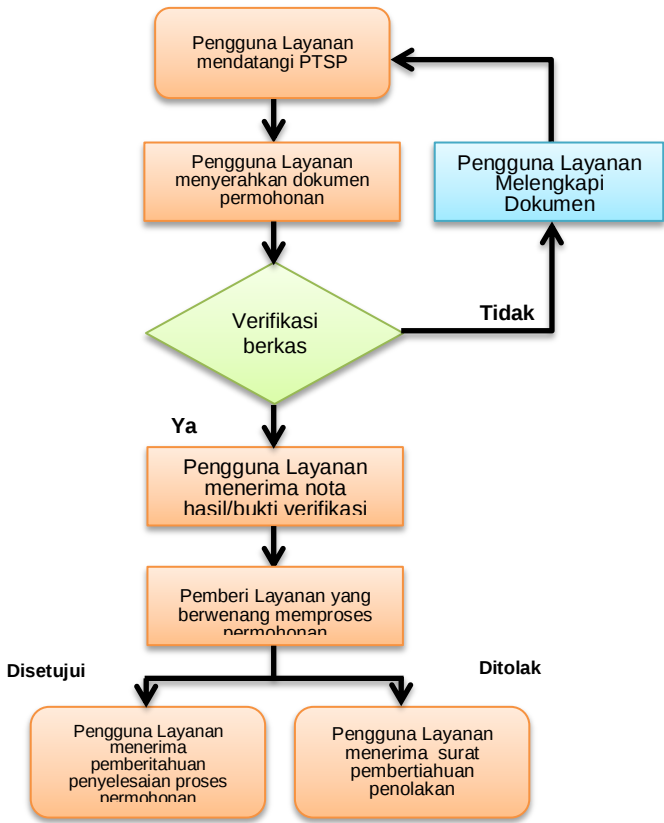
STANDAR PELAYANAN
PENDAMPINGAN PENDAFTARAN TANAH WAKAF SECARA ONLINE

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Dokumen lain yang diperlukan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Wakif melakukan pendaftaran secara online menggunakan Aplikasi dilakukan pendampingan penginputan secara langsung b. Wakif (Pemohon) melengkapi dokumen persyaratan sebagai berikut : 1) Perseorangan a) Diri Sendiri - KTP asli dan digital (foto atau scan); dan - Surat pernyataan bermaterai bahwasanya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan, yang ditandatangani 2 (dua) orang saksi dan diketahui oleh kepala desa atau lurah atau sebutan lain yang setingkat, yang diperkuat oleh camat setempat. b) Mewakili suatu kelompok, keluarga, suami/istri, atau lainnya sebagai pemilik tanah bersama - Surat Pernyataan Wakaf Bersama, sebagaimana format yang ditentukan oleh Kementerian Agama dan dibuat melalui Sistem Informasi Wakaf; - KTP asli dan digital (foto atau scan), pihak yang mewakili; - Surat pernyataan bermaterai bahwasanya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan, yang ditandatangani 2 (dua) orang saksi dan diketahui oleh kepala desa atau lurah atau sebutan lain yang setingkat, yang diperkuat oleh camat setempat; dan - Fotokopi dan digital (foto atau scan) dokumen bukti pendukung keterikatan antar para pemilik tanah

		2) Organisasi - Fotokopi dan digital (scan) surat keterangan terdaftar pada instansi yang mengatur tentang organisasi kemasyarakatan yang masih berlaku; - Fotokopi dan digital (scan) Surat Keputusan pengurus organisasi dari pusat atau cabang yang mewakili kepengurusan wakaf atau Surat Kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari organisasi yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian; - KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf; dan - Surat pernyataan bahwasanya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan, yang ditandatangani oleh pimpinan yang mengatur urusan hukum sesuai anggaran dasar organisasi. 3) Badan Hukum - Fotokopi dan digital (scan) surat pengesahan pendirian badan hukum yang dikeluarkan oleh instansi yang mengatur tentang hukum; - Fotokopi dan digital (scan) Surat keputusan pengurus badan hukum dari pusat atau cabang yang mewakili kepengurusan wakaf atau surat kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari badan hukum yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian; - KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf; dan - Surat pernyataan bahwasanya tanah yang dimiliki tidak sedang dalam sengketa atau dijaminkan, yang ditandatangani oleh pimpinan yang mengatur urusan hukum sesuai anggaran dasar badan hukum. c. Nazhir Nazhir (Pengelola) melengkapi dokumen persyaratan sebagai berikut : 1) Perseorangan - KTP asli dan digital (foto atau scan) 3 (tiga) orang yang ditunjuk; dan - Surat kesediaan menjadi Nazhir (yang ditandatangani 3 nama yang didaftarkan di AIW).
--	--	--

		- Surat Surat pernyataan bersedia diaudit 2) Organisasi - KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf; - Fotokopi dan digital (scan) surat keterangan terdaftar pada instansi yang mengatur tentang organisasi kemasyarakatan yang masih berlaku; - Fotokopi dan digital (scan) surat keputusan pengurus organisasi yang memuat nama perwakilan organisasi atau surat kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari organisasi yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian; - Fotokopi dan digital (scan) akta notaris tentang pendirian dan anggaran dasar; - Fotokopi dan digital (scan) daftar susunan pengurus pusat; - Fotokopi dan digital (scan) anggaran rumah tangga; - Dokumen asli dan digital (scan) program kerja dalam pengembangan wakaf; - Dokumen asli dan digital (scan) daftar kekayaan yang berasal dari harta wakaf yang terpisah dari kekayaan lain atau yang merupakan kekayaan organisasi; dan - Dokumen asli dan digital (scan) surat pernyataan bersedia untuk diaudit. 3) Badan Hukum - KTP asli dan digital (foto atau scan) perwakilan yang ditunjuk untuk peristiwa ikrar wakaf; - Fotokopi dan digital (scan) surat pengesahan badan hukum yang dikeluarkan oleh instansi yang mengatur urusan hukum; - Fotokopi dan digital (scan) surat keputusan pengurus badan hukum yang memuat nama perwakilan atau surat kuasa asli bermaterai dan digital (scan) penunjukan perwakilan dari badan hukum yang ditandatangani minimal oleh pimpinan harian; - Fotokopi dan digital (scan) akta notaris tentang pendirian dan anggaran dasar; - Fotokopi dan digital (scan) daftar susunan pengurus pusat;
--	--	--

		- Fokokopi dan digital (scan) anggaran rumah tangga; - Dokumen asli dan digital (scan) program kerja dalam pengembangan wakaf; - Dokumen asli dan digital (scan) daftar kekayaan yang berasal dari harta wakaf yang terpisah dari kekayaan lain atau yang merupakan kekayaan organisasi; dan - Dokumen asli dan digital (scan) surat pernyataan bersedia untuk diaudit. d. Saksi - KTP asli dan digital (foto atau scan) 2 (dua) orang yang ditunjuk sebagai saksi ikrar wakaf. e. Tanah yang diwakafkan - Dokumen kepemilikan/kuasa asli dan digital (scan) atas bidang tanah yang diwakafkan atas nama wakif, baik berupa sertipikat atau lainnya yang diakui hukum berlaku; dan - Dokumen dukung asli dan digital (scan) perpindahan kepemilikan kuasa tanah jika nama tertulis pada bukti kuasa tanah bukan atas nama wakif, baik itu berupa Akta Jual Beli, Surat Keterangan Waris, atau bukti lainnya atas nama wakif, yang diakui hukum berlaku. f. Melakukan validasi pemeriksaan pendaftaran secara online g. Asli foto AHU Kemenkumham diluar perseorangan h. Surat Keterangan Kesiapan Menjadi Nazir ; i. Peninjauan Lokasi j. Foto harus menggunakan geoteg lokasi Tanah Wakaf; k. Validasi kelengkapan hasil validasi dari operator dan PPAIW l. Permohonan belangko e-Aiw m. Mencantumkan nomor HP aktif; n. Surat keterangan siap audit bagi nazir o. Suket kematian Jika Wakif Meninggal p. Suket ahli waris bermeterai Rp.10.000,- dari desa/kelurahan dan diketahui camat;
--	--	---

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)  <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F -- Disetujui --> G[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] F -- Ditolak --> H[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Langsung Datang Ke PTSP: - Pegguna Layanan menuju PTSP; - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf; - Menunggu panggilan; - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Penyelesaian konflik
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004, Tentang Wakaf; b. Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2006, Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf c. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024 d. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Barat Nomor 219 Tahun 2020 tentang rencana strategis kantor Wilayah e. Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar Nomor 094.a Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer;

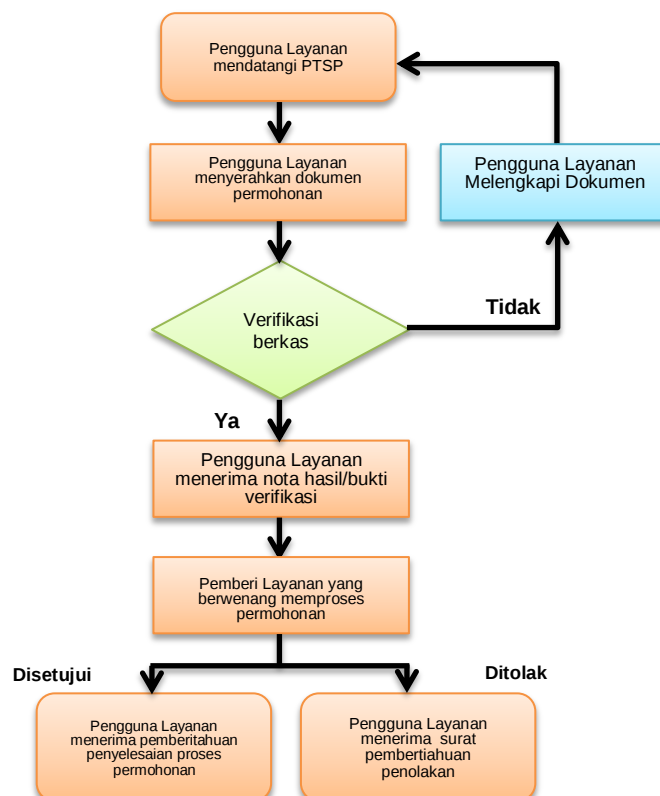
		f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Penyelenggara Zakat dan Wakaf
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PENDAMPINGAN PROGRAM PPKB, PPG, DIKLAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab. Polewali Mandar;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menerima Penyampaian/Permintaan Peserta Kegiatan; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha; c. Menyampaikan Kriteria Peserta Sesuai Dengan Persyaratan yang ada; d. Menentukan Peserta Sesuai Dengan Kriteria e. Menugaskan / Merekomendasikan Peserta Untuk Mengikuti Kegiatan PPKB, PPG, Diklat f. Pemberi Layanan mencetak surat rekomendasi untuk ditandatangani pejabat yang berwenang; g. Memastikan Semua Peserta Yang di Tugaskan/Rekomendasikan Telah Tiba Ditempat Pelaksanaan Kegiatan Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id) <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirim dan mengupload permohonan] --> B[Pengguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Ya --> D[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] C -- Tidak --> E[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] E --> A D --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{Disetujui / Ditolak} G -- Disetujui --> H[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre>

- 2.1. Melalui Layanan Online
(paindo.kemenagpolman.id)
- a. Pengguna Mengakses Alamat [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id) Melalui Web Browser
 - d. Memilih Menu Layanan PTSP Memilih Menu PAINDO
 - e. Memilih Menu Layanan Setjend
 - l. Memilih Layanan Pendampingan Program PPKB, PPG, Diklat.
 - m. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada)
 - n. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*
 - o. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan
 - p. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan
 - q. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



		2.1. Langsung Datang Ke PTSP: - Pengguna Layanan menuju PTSP; - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Sub Bagian Tata Usaha - Menunggu panggilan; - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Pendampingan pelaksanaan Program PPKB, PPG, Diklat
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com - Melalui website: lapor.go.id - Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 - Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id - Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar - Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar

		b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No.83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; f. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; g. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; h. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; i. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Standar Pendidikan Nasional j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil; k. Peraturan Badan Kepegawaian Republik Indonesia No 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan

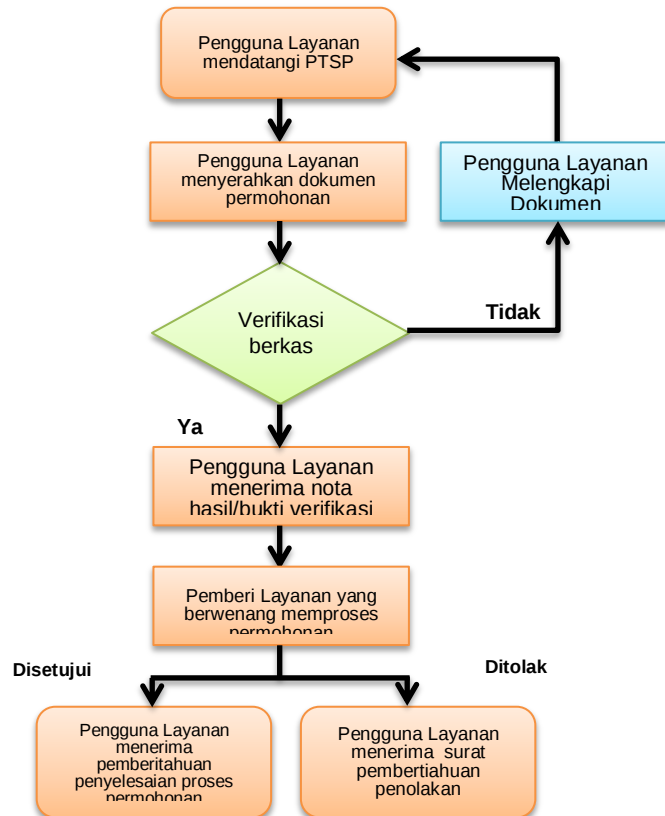
		memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PENDIRIAN IJOP MADRASAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan pendirian madrasah baru b. Dokumen persyaratan pendirian madrasah baru
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Membuat akun pendaftaran di aplikasi IJOP Madrasah melalui web http://ijopmadrasah.kemenag.go.id Melengkapi persyaratan: 1) PERSYARATAN ADMINISTRASI - Memiliki Akta Notaris, Penyelenggara; - SK Kemenkum HAM; - Akta Hibah/Wakaf yang Telah di Sahkan Oleh Badan Pertanahan Setempat; - Rekomendasi Dari Kepala Desa Lokasi pendirian Lembaga; - Memiliki struktur organisasi, AD/ART; - Memiliki Rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama; - Menyanggupi untuk membiayai penyelenggaraan pendidikan paling singkat 1 (satu) tahun pelajaran berikutnya; 2) PERSYARATAN TEKNIS - Memiliki Kurikulum; - RJM 4 Tahun; - Memiliki Rencana Pengembangan kedepan - Membuat akun pendaftaran melalui laman : https://ijopmadrasah.kemenag.go.id/ 3) PERSYARATAN KUALIFIKASI TENSIK - Jumlah Guru RA Minimal 1 org Rombel (S1. PGRI/PAUD/PGTK) MI 1 Org Guru Kelas, 1 Org Guru PAI, 1 Org Penjas, 1 Org Guru Bidang Studi Umum MTs/MA 1 Org Guru setiap mata pelajaran, 1 Operator Komputer 4) PERSYATAN SARPRAS - Luas Tanah/Lahan RA = 300 m² MI= 790m² MTs=1440m² MA/MAK=2170m²

- Memiliki minimal 3 R. Gedung Belajar Semi Permanen, R. Guru, R. Kamad, R. Perpustakaan, R. TU, R. Ibadah, R. Konsul Siswa, WC Guru, WC Siswa;
- Media Pembelajaran/ Buku Paket/ Modul

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.1. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP;
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan;
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Seksi Pendidikan Madrasah;
- Menunggu panggilan;
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang;
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan;
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan
- Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan

		produk pelayanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Pendirian Madrasah Baru
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

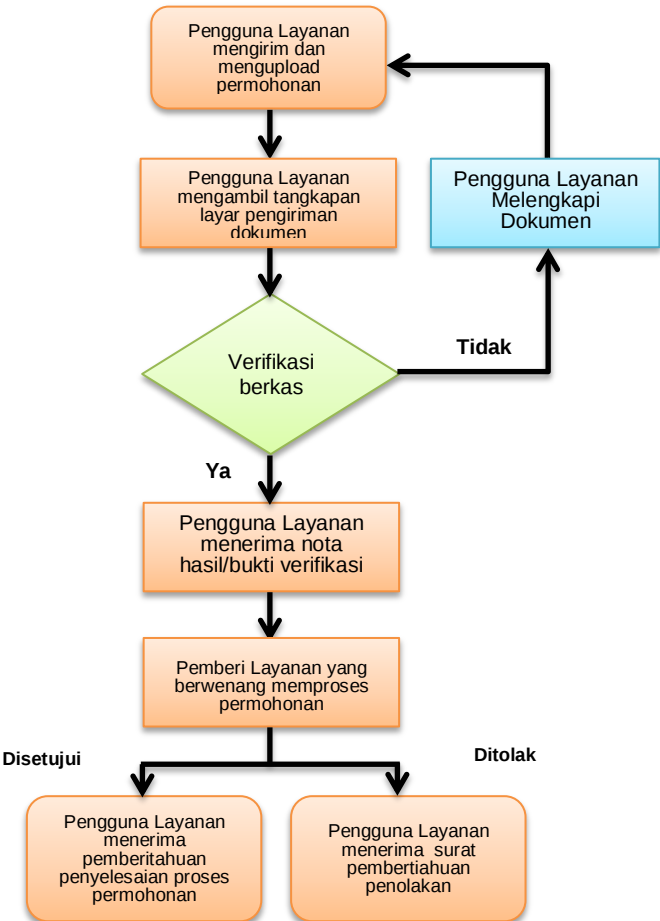
B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Agama No. 14 Tahun 2014 tentang pendirian madrasah yang di selenggarakan oleh pemerintah dan penegerian madrasah yang diselenggarakan oleh masyarakat; b. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam No. 1201 Tahun 2023 tentang Perubahan ketiga atas keputusan direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor: 1385 Tahun 2014 tentang petunjuk teknis pendirian madrasah yang di selenggarakan oleh masyarakat.
----	-------------	--

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Pendidikan Madrasah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

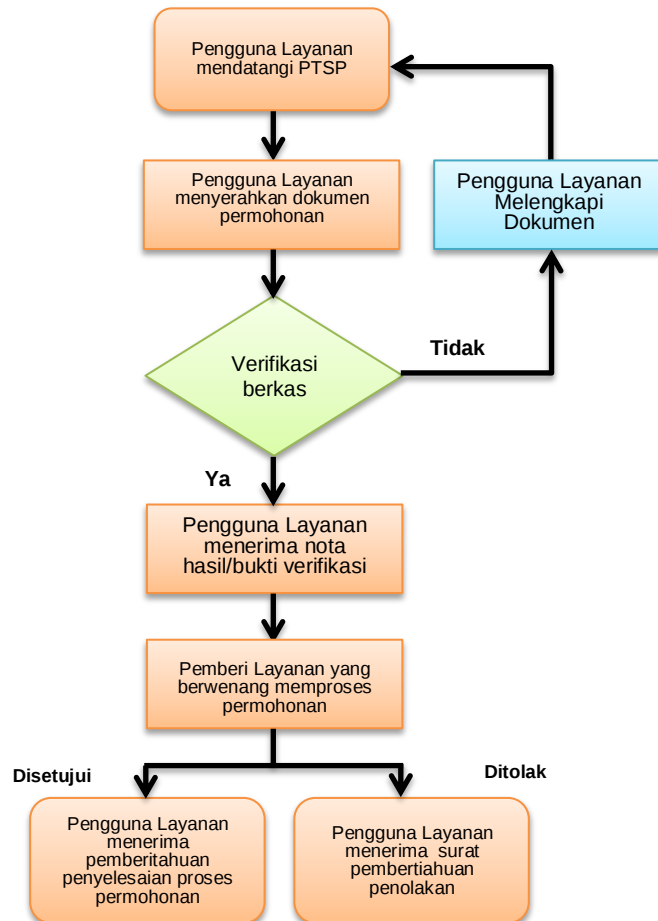
**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN NOMOR STATISTIK MAJELIS TAKLIM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan dari pengurus Majelis Taklim yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kab.Polewali Mandar; b. Surat rekomendasi dari KUA Kecamatan; c. Surat rekomendasi Kelompok Kerja Pokjaluh; d. Proposal Majelis Taklim; e. Surat pernyataan dari Majelis Taklim; f. SK Kepengurusan; g. Daftar nama-nama anggota Majelis Taklim; h. Surat keterangan domisili; i. Foto dokumentasi kegiatan j. Fotocopy pengurus dan anggota Majelis Taklim maksimal 20 lembar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan datang membawa surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kemenag Kab. Polewali Mandar; b. Kakankemenag mendisposisi surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian TU; c. Kepala Sub Bagian TU mensdisposisi/menugaskan Pemberi Layanan untuk melayani; d. Pemberi Layanan yang ditunjuk menyiapkan data/informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan; e. Pemberi Layanan mencetak data/informasi dan melaporkannya kepada atasan langsung serta meminta tandatangan pejabat yang berwenang; f. Pemberi Layanan menyerahkan data/informasi kepada pengguna layanan.

		Bagan Mekanisme (Melalui Paindo.Kemenagpolman.id)  <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirim dan mengupload permohonan] --> B[Pengguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F -- Disetujui --> G[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] F -- Ditolak --> H[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Melalui Layanan Online (Paindo.Kemenagpolman.id) - Pengguna Mengakses Alamat melalui Web Browser www.https://kemenagpolman.id - Memilih Menu Layanan PTSP; - Memilih Menu PAINDO; - Memilih Menu Layanan Seksi Bimbingan Masyarakat Islam; - Memilih Layanan Penerbitan Nomor Statistik Majelis Taklim; - Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada); - Mengklik Tombol Kirim/ <i>Submit</i>; - Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan; - Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan layanan produk, apabila tidak disetujui
--	--	--

pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP;
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan;
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Bimbingan Masyarakat Islam;
- Menunggu panggilan;
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan;
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan;

		h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Nomor Statistik Majelis Taklim
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Perpres No. 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama;
----	-------------	--

		f. Permenpan RB No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; g. Permenpan RB.No 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat; h. Permenpan RB No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; i. Permenpan RB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; j. Permenpan RB No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; k. PMA No. 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; d. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;

		e. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN REKOMENDASI IJOP PENDIRIAN PONDOK PESANTREN,
PDF, MUADALAH DAN MA'HAD ALY

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat permohonan pendirian pondok pesantren, pdf, muadalah dan ma'had aly; b. Dokumen persyaratan pendirian madrasah baru
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Registrasi/Buat Akun Baru melalui Link : https://sitren.kemenag.go.id/ ; b. Melengkapi Persyaratan: Administrasi : - Asli Scan Surat Permohonan; - Asli Scan Formulir Pengajuan Pendaftaran Keberadaan Pesantren; - Asli Scan Surat Pernyataan Data Santri Mukim; - Data Tenaga Pendidik; - Data tenaga Kependidikan; - Data Kurikulum Pesantren; - Asli Scan PDF Ijazah/Syahada bukti lulusan Pesantren/satuan pendidikan dengan kompetensi ilmu agama; - Asli Scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pendiri; - Asli Scan PDF NPWP pimpinan; - Asli/salinan Scan Akta notaris Yayasan bagi pesantren yang didirikan oleh Yayasan; - Asli /salinan Scan PDF SK Kemenkumham Pengesahan Pendirian Badan Hukum Yayasan bagi Pesantren yang didirikan oleh Yayasan; - Asli/salinan PDF Akta Notaris Organisasi Perkumpulan/AD-ART Ormas Islam bagi Pesantren yang didirikan oleh Ormas Keagamaan Islam; - Asli/Salinan Scan PDF SK Kemenkumham Pengesahan Pendirian Badan Hukum Ormas bagi Pesantren yang didirikan oleh Ormas Keagamaan Islam; - Asli/Salinan Scan PDF NPWP Badan Hukum Ormas bagi Pesantren yang didirikan oleh Ormas Keagamaan Islam; - Asli/Salinan Scan PDF halaman bukti kepemilikan tanah yang terdapat nama kepemilikan/hak atas tanah sesuai kedudukan Pesantren yang didaftarkan

		(Sertifikat Hak Milik/Surat Tanah Girik/Letter C atau Sertifikat Tanah Wakaf/Akta Hibah Tanah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku) atas nama seseorang yang tercantum, dalam struktur organisasi pesantren atau Yayasan/Ormas pendiri pesantren; - Asli/Salinan Scan PDF Piagam Statistik Pesantren (PSP) milik Pesantren Induk bagi pendaftaran keberadaan Pesantren Cabang yang menginduk kepada Pesantren Induk; - Asli/Salinan Scan PDF Piagam Statistik (PSP) milik Pesantren dan Pesantren Cabang bagi pendaftaran keberadaan Pesantren Cabang yang akan bekerjasama dengan Pesantren lain, dengan salah satunya menentukan sebagai Pesantren Cabang; - Asli/Salinan Scan PDF Naskah Perjanjian Kerja sama bagi pendaftaran keberadaan Pesantren Cabang yang akan bekerjasama dengan Pesantren lain dengan salah satunya menentukan Pesantren Induk dan lainnya sebagai Pesantren Cabang; - Asli Scan PDF Surat Keterangan Domisili Dari Kelurahan/Desa; - Asli Scan PDF Rekomendasi dari Ormas Keagamaan Islam; c. Tekhnis : - Dokumentasi foto Struktur Organisasi Pesantren; - Dokumentasi foto Papan Nama Pesantren; - Dokumentasi foto Masjid/Mushallah; - Dokumentasi Ruang Belajar; - Dokumentasi Aktivitas Pembelajaran Kitab Kuning; - Dokumentasi foto Gambar Denah Pesantren; - Dokumentasi foto Dapur; - Dokumentasi foto MCK/Sanitasi.
--	--	---

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP) <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F -- Disetujui --> G[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] F -- Ditolak --> H[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Langsung Datang Ke PTSP: 1) Pengguna Layanan menuju PTSP; 2) Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; 3) Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren; 4) Menunggu panggilan; 5) Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; 6) Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; 7) Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan 8) Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Ijin Pendirian Pondok Pesantren, PDF, Muadalah dan Ma'had Aly
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; b. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan; d. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama; e. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan tata Kerja Kementerian Agama; f. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren; g. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 tahun 2020 tentang Pendirian dan Penyelenggaraan Pesantren
----	-------------	--

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; f. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Pendidikan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PENGAJUAN IJIN OPERASIONAL LPQ DAN MDT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan; b. Dokumen pendukung lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Registrasi/Buat Akun Baru melalui Link https://sipdarlpq.kemenag.go.id untuk LPQ dan atau https://sitren.kemenag.go.id untuk MDT; b. Melengkapi Persyaratan: 1) Untuk lembaga pendidikan Al-Qur'an Syarat Administrasi - Surat Permohonan Tanda Daftar, yang ditandatangani oleh pimpinan LPQ dan berstempel lembaga; - Profil LPQ, Profil kelembagaan LPQ yang berisi sejarah singkat, visi, misi, jumlah ustadz dan guru, dan kurikulum yang digunakan oleh LPQ; - Susunan Pengurus; - SK Kepala dan Tenaga Pengajar; - Data Kepala dan Tenaga Pengajar; - Foto Copy Ijazah Kepala dan Tenaga Pengajar; - Foto Copy Syahadah Kepala atau Tenaga Pengajar; - Data Santri; - Surat Keterangan Tanah *; - Akta Notaris Yayasan *; - Surat Keterangan Domisili Lembaga dari Kelurahan; - Denah Lokasi; Syarat Teknis: - Tempat Pelaksanaan Kegiatan; - Memiliki paling sedikit 15 (lima belas) santri; - Memiliki paling sedikit 3 (tiga) ustadz; - Memiliki dokumen kurikulum pendidikan Al-Qur'an.

2) Untuk Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT):

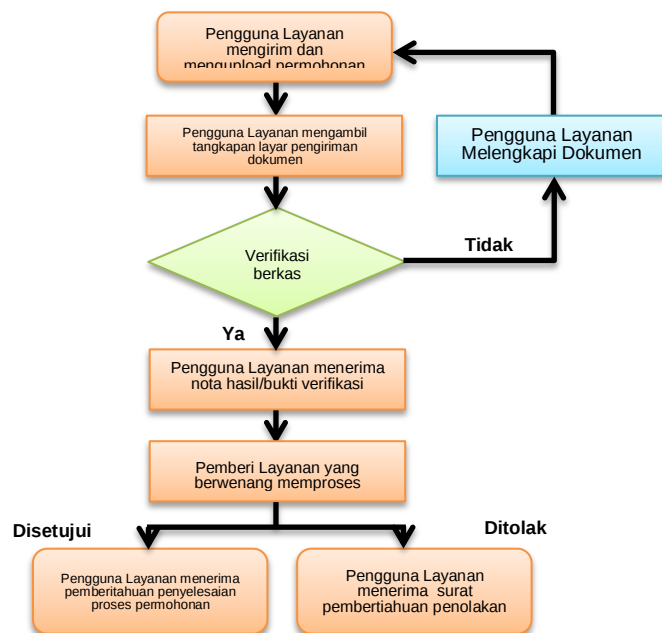
Syarat administrasi:

- Surat Pernyataan Bermaterai 10.000;
- Surat Rekomendasi dari Toko Masyarakat Bagi Kelompok Masyarakat Penyelenggara MDT Al Jami'ah Non Lembaga;
- Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Kepala Desa;
- Surat Rekomendasi dari Kepala Kantor Urusan Agama untuk Izin Operasional MDT ULA dan WUSTHA;
- Surat Rekomendasi dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk Izin Operasional MDT ULYA dan Al Jami'ah;
- Kualifikasi Guru (Lampiran Ijazah Guru);
- Struktur Kurikulum;

Syarat Teknis:

- Tempat Pelaksanaan;
- Tersedia Tenaga Pengajar;
- Tersedia Minimal 15 (lima belas) Orang Santri.

Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id)



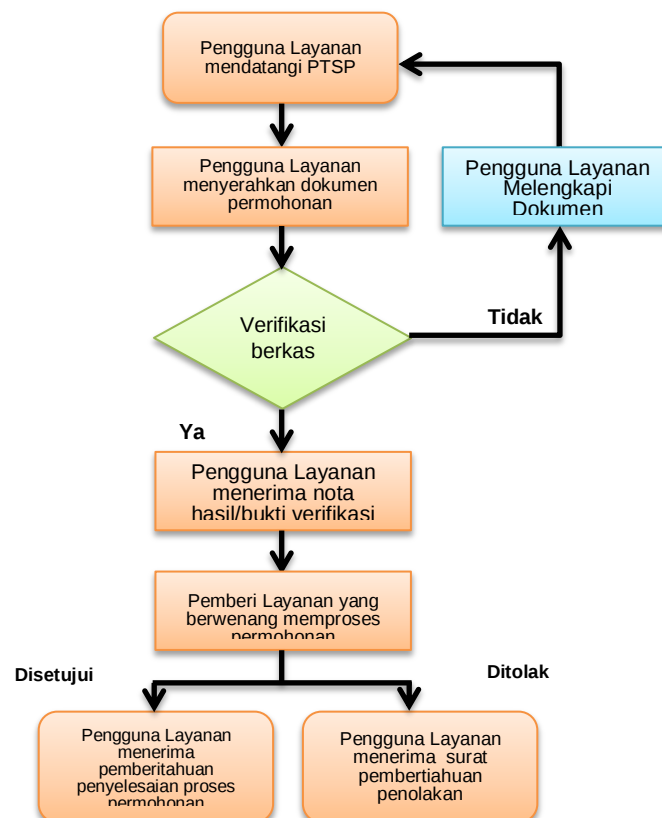
2.1. Melalui Layanan Online

(paindo.kemenagpolman.id)

- a. Pengguna Mengakses Alamat melalui web browser [www.https://kemenagpolman.id](https://kemenagpolman.id)
- b. Memilih Menu Layanan Pontren;

- c. Memilih Menu SIPDAR atau SITREN;
- j. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada);
- k. Mengklik Tombol Kirim/ *Submit*;
- l. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan;
- m. Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan;
- n. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan rekomendasi pendirian rumah ibadah, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- a. Pengguna Layanan menuju PTSP;
- b. Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan;
- c. Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf;
- d. Menunggu panggilan;
- e. Setelah dipanggil, pengguna layanan

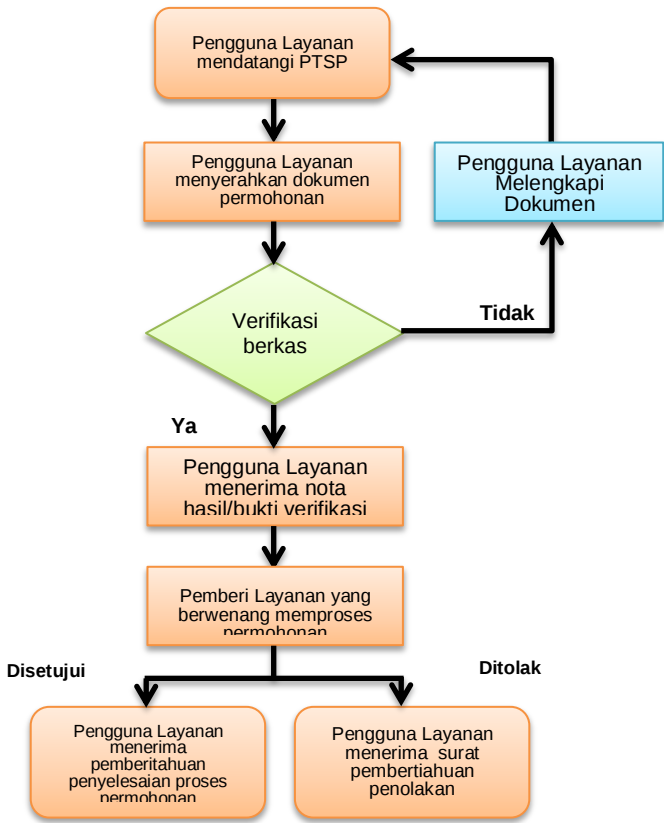
		menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; f. Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; g. Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan; h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan pengukuran arah kiblat, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Ijin Operasional LPQ dan MDT
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; b. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;

		c. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan; d. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam; e. Keputusan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas; f. Keputusan Direktur Jenderal Nomor 7131 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan madrasah Diniyah Takmiliyah; g. Kepdirjen Nomor 91 Tahun 2020 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Pendidikan Al Qur'an; h. Kepdirjen Nomor 2769 Tahun 2022 tentang pemberian tanda daftar LPQ
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;

		c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN HAJI REGULER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Lembar Setoran Awal (Bipih); b. FC KIA untuk usia minimal 12 tahun/KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah (SD/SMP/SMA)/Buku Nikah, Buku Tabungan Haji; c. Pas Foto 80% wajah berlatar putih 3 x 4 sebanyak 5 lembar d. Golongan Darah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan menyerahkan dokumen; b. Pemberi layanan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan verifikasi data pendaftaran; c. Jika dokumen belum lengkap dan/atau data tidak sesuai, maka pengguna layanan mengembalikan dokumen pendaftaran ke penerima layanan; d. Jika dokumen lengkap dan/atau data sudah sesuai, maka pemberi layanan melanjutkan ke pemberi layanan yang berwenang untuk melakukan penginputan; e. Data diinput dan penerima layanan melakukan perekaman; f. Data yang diinput, dikirim untuk disetujui; g. Kepala Seksi menyetujui dan menandatangani Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara elektronik; h. Pemberi layanan mencetak lembar Surat Pendaftaran Haji (SPH); i. Pengguna layanan menerima lembar Surat Pendaftaran Haji (SPH)

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)  <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{Disetujui / Ditolak} G -- Disetujui --> H[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.2. Langsung Datang Ke PTSP: - Pegguna Layanan menuju PTSP; - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah; - Menunggu panggilan; - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produ layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Pendaftaran Haji (SPH)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; f. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; g. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Haji Reguler.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet;

		e. Komputer; f. Kamera; g. Penerang Ruangan; h. Pemindai; i. Ponsel; j. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN HAJI REGULER ELEKTRIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Lembar Setoran Awal (Bipih); b. Soft Copy KIA untuk usia minimal 12 tahun/KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah (SD/SMP/SMA)/Buku Nikah, Buku Tabungan Haji; c. Pas Foto 80% wajah berlatar putih d. Golongan Darah
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan mengunggah dokumen pada Satu Haji/Haji Pintar; b. Pemberi layanan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan verifikasi data pendaftaran; c. Jika dokumen belum lengkap dan/atau data tidak sesuai, maka pengguna layanan mengembalikan dokumen pendaftaran ke penerima layanan; d. Jika dokumen lengkap dan/atau data sudah sesuai, maka pemberi layanan melanjutkan ke pemberi layanan yang berwenang untuk melakukan penginputan; e. Data yang diinput, dikirim untuk disetujui; f. Kepala Seksi menyetujui dan menandatangani Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara elektronik; g. Pemberi layanan menginformasikan kepada pengguna layanan bahwa Surat Pendaftaran Haji (SPH) sudah dapat diunduh dan dicetak; h. Pengguna layanan menerima lembar Surat Pendaftaran Haji (SPH)

		Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id) <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mengirim dan menuntun permohonan] --> B[Pegguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Melalui Layanan Online (paindo.kemenagpolman.id) - Pengguna Mengakses Alamat melalui web browser www.https://kemenagpolman.id - Memilih Menu Layanan PHU; - Memilih Menu Satu Haji/Haji Pintar; - Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada); - Mengklik Tombol Kirim/ <i>Submit</i>; - Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan; - Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima surat pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 1 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Pendaftaran Haji (SPH) Elektrik

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.
----	---	--

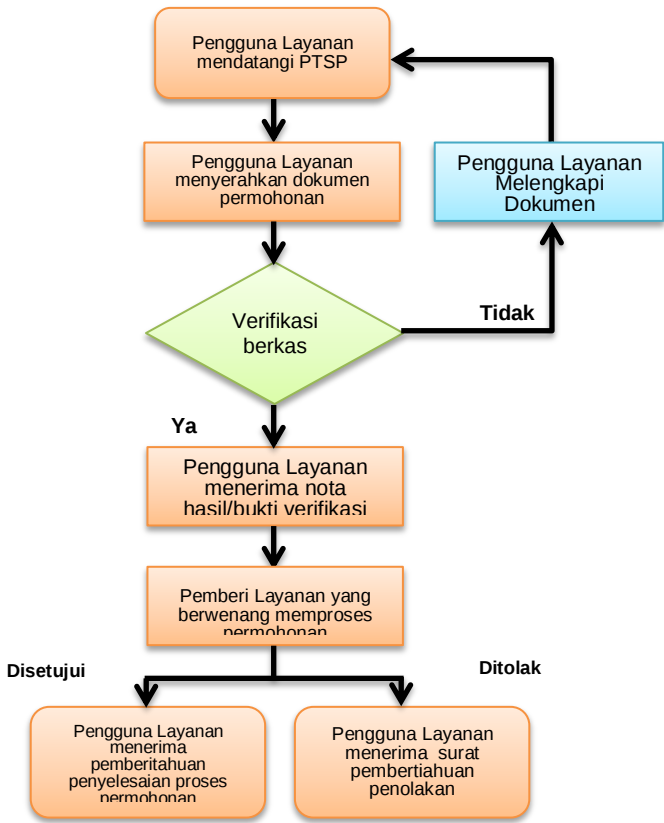
B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; f. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; g. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 244 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Haji Reguler.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Penerang Ruangan; g. Pemindai; h. Ponsel; i. Printer.

3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PEMBATALAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Lembar Setoran Awal (Bipih); b. Surat Permohonan bermaterai; c. Surat Keterangan Ahli Waris (bagi jemaah Haji yang meninggal/sakit); d. FC KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah (SD/SMP/SMA)/Buku Nikah.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan menyerahkan dokumen; b. Pemberi layanan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan verifikasi data pendaftaran; c. Jika dokumen belum lengkap dan/atau data tidak sesuai, maka pengguna layanan mengembalikan dokumen pendaftaran ke penerima layanan; d. Jika dokumen lengkap dan/atau data sudah sesuai, maka pemberi layanan melanjutkan ke pemberi layanan yang berwenang untuk melakukan penginputan; e. Data diinput dan penerima layanan melakukan perekaman; f. Data yang diinput, dikirim untuk disetujui; g. Menunggu persetujuan pembatalan dari Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri dan status pengembalian saldo setoran Bipih ke rekening pemohon oleh BPS Bipih; h. Menerima informasi persetujuan pembatalan dan status berhasil pengembalian saldo setoran Bipih; i. Pengguna layanan menerima informasi yang telah berhasil diproses.

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)  <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.2. Langsung Datang Ke PTSP: - Pegguna Layanan menuju PTSP; - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah; - Menunggu panggilan; - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan berhasil proses, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Pendaftaran Haji (SPH)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

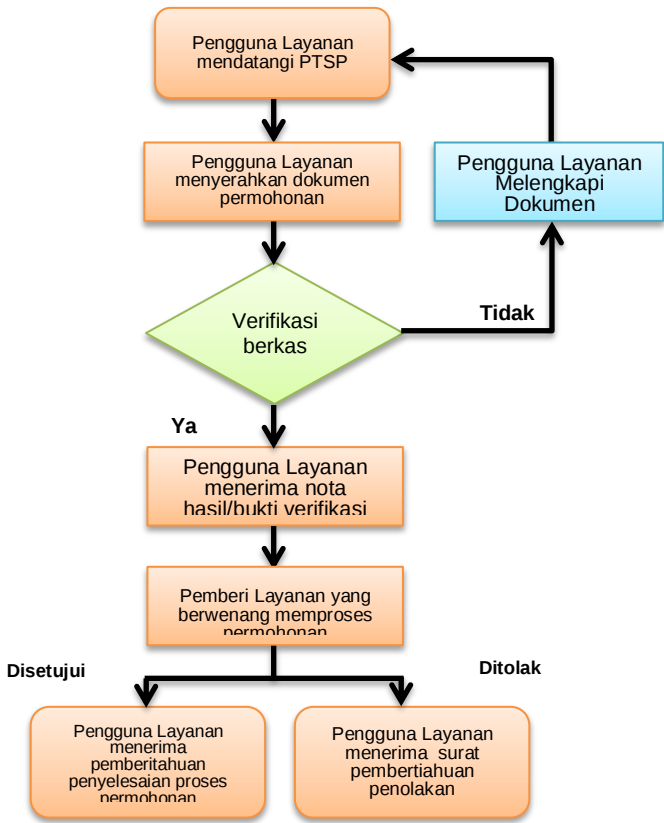
C. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; f. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; g. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji Reguler.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet;

		e. Komputer; f. Kamera; g. Penerang Ruangan; h. Pemindai; i. Ponsel; j. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PEMBATALAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI
MENINGGAL DUNIA/SAKIT PERMANEN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Lembar Setoran Awal (Bipih); b. Surat Permohonan bermaterai; c. Surat Keterangan Ahli Waris (bagi jemaah Haji yang meninggal/sakit); d. Surat Keterangan Kematian dari Desa/Kelurahan/Surat Keterangan Dokter dari RS Pemerintah; e. FC KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah (SD/SMP/SMA)/Buku Nikah.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan menyerahkan dokumen; b. Pemberi layanan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan verifikasi data pendaftaran; c. Jika dokumen belum lengkap dan/atau data tidak sesuai, maka pengguna layanan mengembalikan dokumen pendaftaran ke penerima layanan; d. Jika dokumen lengkap dan/atau data sudah sesuai, maka pemberi layanan melanjutkan ke pemberi layanan yang berwenang untuk melakukan penginputan; e. Data diinput dan penerima layanan melakukan perekaman; f. Data yang diinput, dikirim untuk disetujui; g. Menunggu persetujuan pembatalan dari Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri dan status pengembalian saldo setoran Bipih ke rekening pemohon oleh BPS Bipih; h. Menerima informasi persetujuan pembatalan dan status berhasil pengembalian saldo setoran Bipih; i. Pengguna layanan menerima informasi yang telah berhasil diproses.

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)  <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.2. Langsung Datang Ke PTSP: - Pegguna Layanan menuju PTSP; - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah; - Menunggu panggilan; - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan berhasil proses, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Pembatalan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia/Sakit
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

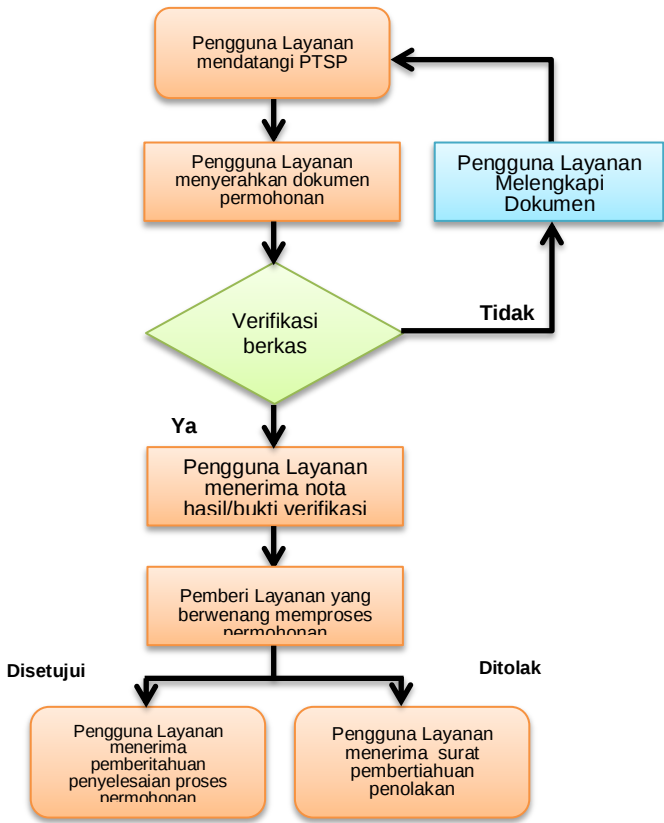
B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; f. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; g. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji Reguler.
----	-------------	---

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Kamera; g. Penerang Ruangan; h. Pemindai; i. Ponsel; j. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PELIMPAHAN NOMOR PORSI JEMAAH HAJI
MENINGGAL DUNIA/SAKIT PERMANEN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Lembar Setoran Awal (Bipih); b. Surat Permohonan bermaterai; c. Surat Keterangan Ahli Waris (bagi jemaah Haji yang meninggal/sakit); d. Surat Keterangan Kematian dari Desa/Kelurahan/Surat Keterangan Dokter dari RS Pemerintah; e. FC KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah (SD/SMP/SMA)/Buku Nikah.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pengguna layanan menyerahkan dokumen; b. Pemberi layanan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan verifikasi data pendaftaran; c. Jika dokumen belum lengkap dan/atau data tidak sesuai, maka pengguna layanan mengembalikan dokumen pendaftaran ke penerima layanan; d. Jika dokumen lengkap dan/atau data sudah sesuai, maka pemberi layanan melanjutkan ke pemberi layanan yang berwenang untuk melakukan penginputan; e. Data diinput dan penerima layanan melakukan perekaman; f. Data yang diinput, dikirim untuk diverifikasi tingkat kanwil; g. Menunggu buka blokir dari pusat; h. Pengguna layanan melakukan perekaman foto; i. Pengguna layanan menerima lembar Surat Pendaftaran Haji (SPH).

		Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)  <pre> graph TD A[Pegguna Layanan mendatangi PTSP] --> B[Pegguna Layanan menyerahkan dokumen permohonan] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pegguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> B C -- Ya --> E[Pegguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses permohonan] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Pegguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Pegguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.2. Langsung Datang Ke PTSP: - Pegguna Layanan menuju PTSP; - Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan; - Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah; - Menunggu panggilan; - Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang; - Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan; - Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan; - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan berhasil proses, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 30 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Pendaftaran Haji (SPH) Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia/Sakit
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 7) Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; f. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; g. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Haji Reguler.
----	-------------	---

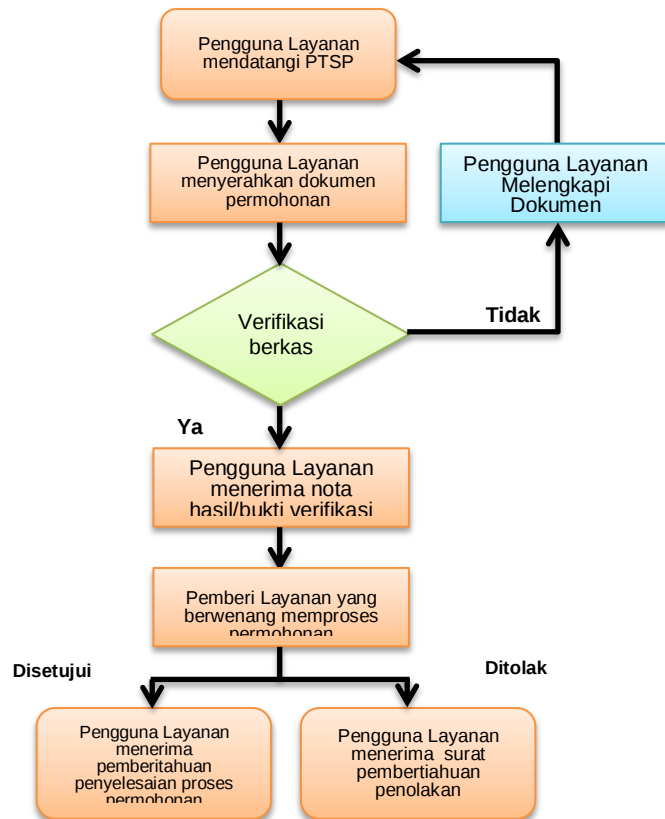
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Kamera; g. Penerang Ruangan; h. Pemindai; i. Ponsel; j. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN INFORMASI DAN DATA AGAMA/KEAGAMAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan berisi tujuan penggunaan data/informasi; b. KTP/Kartu identitas lainnya; c. Kontak person yang bisa dihubungi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon memasukkan surat permohonan melalui PTSP; b. Surat didisposisi oleh pimpinan; c. Menverifikasi surat permohonan; d. Memproses pengumpulan informasi dan data; e. Menyerahkan informasi dan data yang diminta. Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id) <pre> graph TD A[Peguna Layanan mengirim dan menupload permohonan] --> B[Peguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Peguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Peguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses] F --> G[Disetujui] F --> H[Ditolak] G --> I[Peguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] H --> J[Peguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Melalui Layanan Online (paindo.kemenagpolman.id) a. Pengguna Mengakses Alamat melalui web browser www.https://kemenagpolman.id b. Memilih Menu Layanan Setjend; c. Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada); d. Mengklik Tombol Kirim/ <i>Submit</i> ; e. Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan

- Permohonan Layanan;
- Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan;
 - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penyelesaian permohonan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP;
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan;
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Sub Bagian Tata Usaha;
- Menunggu panggilan;
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang;
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan;
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan;

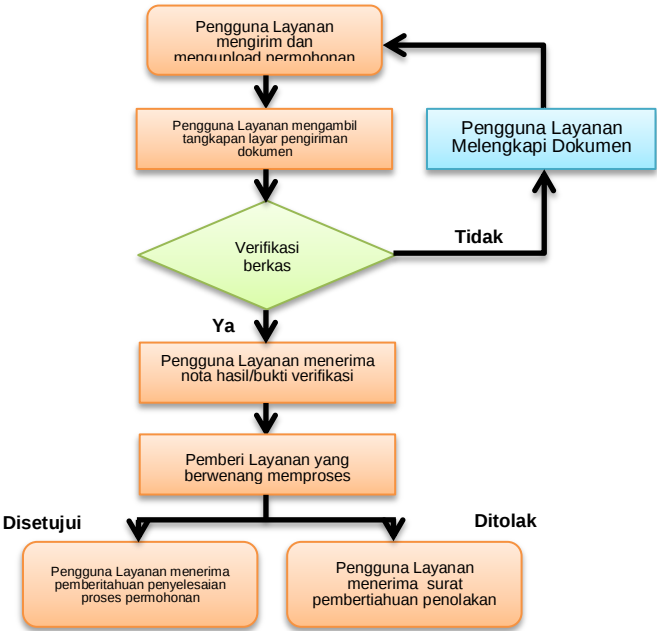
		h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan produk layanan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan data agama/keagamaan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; e. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
----	-------------	--

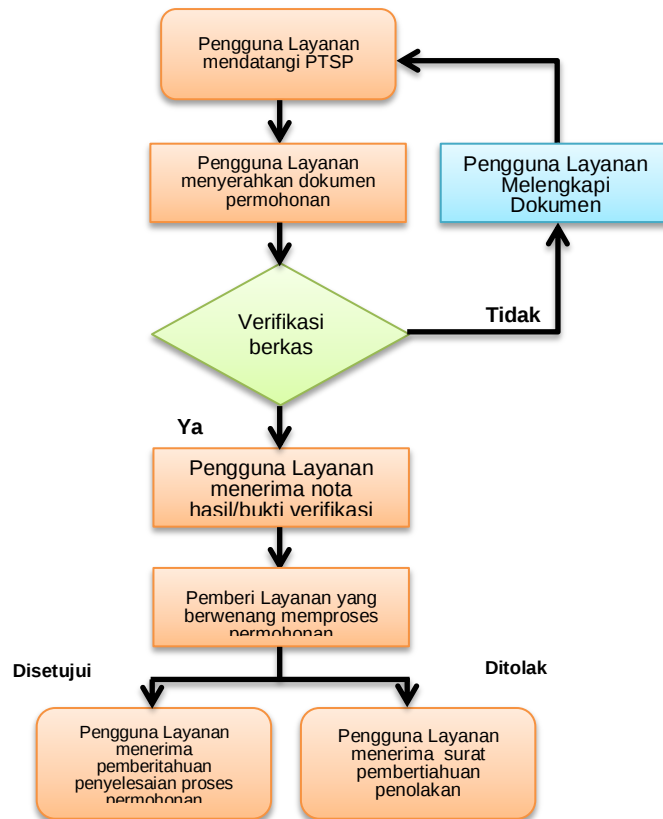
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN INFORMASI DAN DATA AGAMA/KEAGAMAAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan berisi tujuan penggunaan data/informasi; b. KTP/Kartu identitas lainnya; c. Kontak person yang bisa dihubungi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon memasukkan surat permohonan melalui PTSP; b. Surat didisposisi oleh pimpinan; c. Menverifikasi surat permohonan; d. Memproses pengumpulan informasi dan data; e. Menyerahkan informasi dan data yang diminta. Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id)  <pre> graph TD A[Peguna Layanan mengirim dan menupload permohonan] --> B[Peguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Peguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Peguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses] F --> G{ } G -- Disetujui --> H[Peguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] G -- Ditolak --> I[Peguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Melalui Layanan Online (paindo.kemenagpolman.id) - Peguna Mengakses Alamat melalui web browser www.https://kemenagpolman.id - Memilih Menu Layanan Setjend; - Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada); - Mengklik Tombol Kirim/ <i>Submit</i>; - Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan

- Permohonan Layanan;
- Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan;
 - Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penyelesaian permohonan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP;
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan;
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Sub Bagian Tata Usaha;
- Menunggu panggilan;
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas persyaratan kepada pemberi layanan yang berwenang;
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan;
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan;

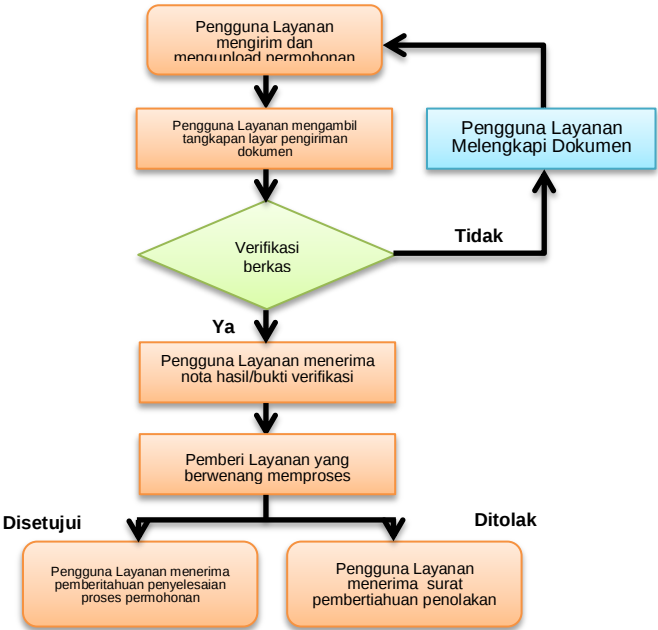
		h. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan pengukuran arah kiblat, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan data agama/keagamaan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messenger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; e. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
----	-------------	--

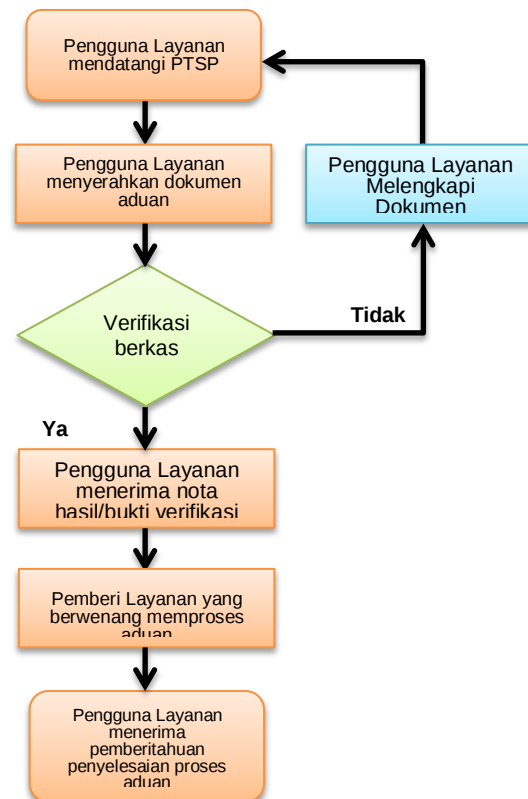
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai; g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.

**STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Aduan surat melalui surat, e-mail, FB, KTP/Kartu identitas lainnya; b. Kontak person yang bisa dihubungi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menerima bahan aduan; b. Menelaah dan menverifikasi bahan aduan; c. Pleno aduan; d. Menjawab aduan Bagan Mekanisme (Melalui paindo.kemenagpolman.id)  <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirim dan menuntun permohonan] --> B[Pengguna Layanan mengambil tangkapan layar pengiriman dokumen] B --> C{Verifikasi berkas} C -- Tidak --> D[Pengguna Layanan Melengkapi Dokumen] D --> A C -- Ya --> E[Pengguna Layanan menerima nota hasil/bukti verifikasi] E --> F[Pemberi Layanan yang berwenang memproses] F -- Disetujui --> G[Pengguna Layanan menerima pemberitahuan penyelesaian proses permohonan] F -- Ditolak --> H[Pengguna Layanan menerima surat pemberitahuan penolakan] </pre> 2.1. Melalui Layanan Online (paindo.kemenagpolman.id) - Pengguna Mengakses Alamat melalui web browser www.https://kemenagpolman.id - Memilih Menu Layanan Setjend; - Memasukkan Informasi Serta File Persyaratan Dan Catatan (Bila Ada); - Mengklik Tombol Kirim/ <i>Submit</i>; - Mengambil Tangkapan Layar Yang Muncul Sebagai Bukti Telah Mengajukan Permohonan Layanan; - Menunggu Konfirmasi Dari Operator Sesuai Batas Waktu Yang Telah Ditentukan;

- g. Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penyelesaian permohonan, apabila tidak disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan penolakan.

Bagan Mekanisme (Layanan Yang Datang Langsung Ke PTSP)



2.2. Langsung Datang Ke PTSP:

- Pengguna Layanan menuju PTSP;
- Mengisi buku tamu sesuai arahan Pemberi layanan;
- Mendapatkan arahan untuk pengurusan pada Layanan Sub Bagian Tata Usaha;
- Menunggu panggilan;
- Setelah dipanggil, pengguna layanan menyerahkan berkas aduan kepada pemberi layanan yang berwenang;
- Menerima rekaman/catatan dari pemberi layanan sebagai bukti telah mengajukan permohonan layanan;
- Menunggu konfirmasi dari pemberi layanan sesuai batas waktu yang telah ditentukan;
- Apabila permohonan disetujui pengguna layanan akan menerima pemberitahuan hasil pemrosesan aduan

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengaduan terproses
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	a. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: 1) Alamat email: kemenagpolman31@gmail.com 2) Melalui website: lapor.go.id 3) Melalui telepon/WA/Telegram: 081144403146 4) Melalui Media Sosial: Messanger : Inmas Kemenag Polman DM IG : kemenag_polman Website: kemenagpolman.id 5) Datang langsung ke PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; 6) Mengirim surat ditujukan kepada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Jl. H. Andi Depu No. 182 Pekkabata Polewali, Kab. Polewali Mandar; b. Pengaduan melalui surat baik manual maupun elektronik akan dijawab paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik; d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; e. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan/PTSP/Ruang Konsultasi; b. Meja dan Kursi; c. Alat tulis kantor; d. Jaringan Internet; e. Komputer; f. Pemindai;

		g. Ponsel; h. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan; b. SDM yang mampu mengoperasikan internet; c. SDM yang mampu mengoperasikan komputer; d. SDM yang memiliki ketelitian dan kemampuan memverifikasi data permohonan; e. SDM yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
4.	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang hingga di jenjang jabatan Pimpinan Tertinggi Madya terkait; b. Pengendalian internal oleh satgas SPIP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar; c. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pemberi layanan yang memberikan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab Sub Bagian Tata Usaha.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; b. Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui survei dan dilaksanakan satu tahun sekali.