

PELAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN TAHUN 2025

**Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur**

Aspek Aksesibilitas Fisik

1. Jalur Pemandu / Guiding Block

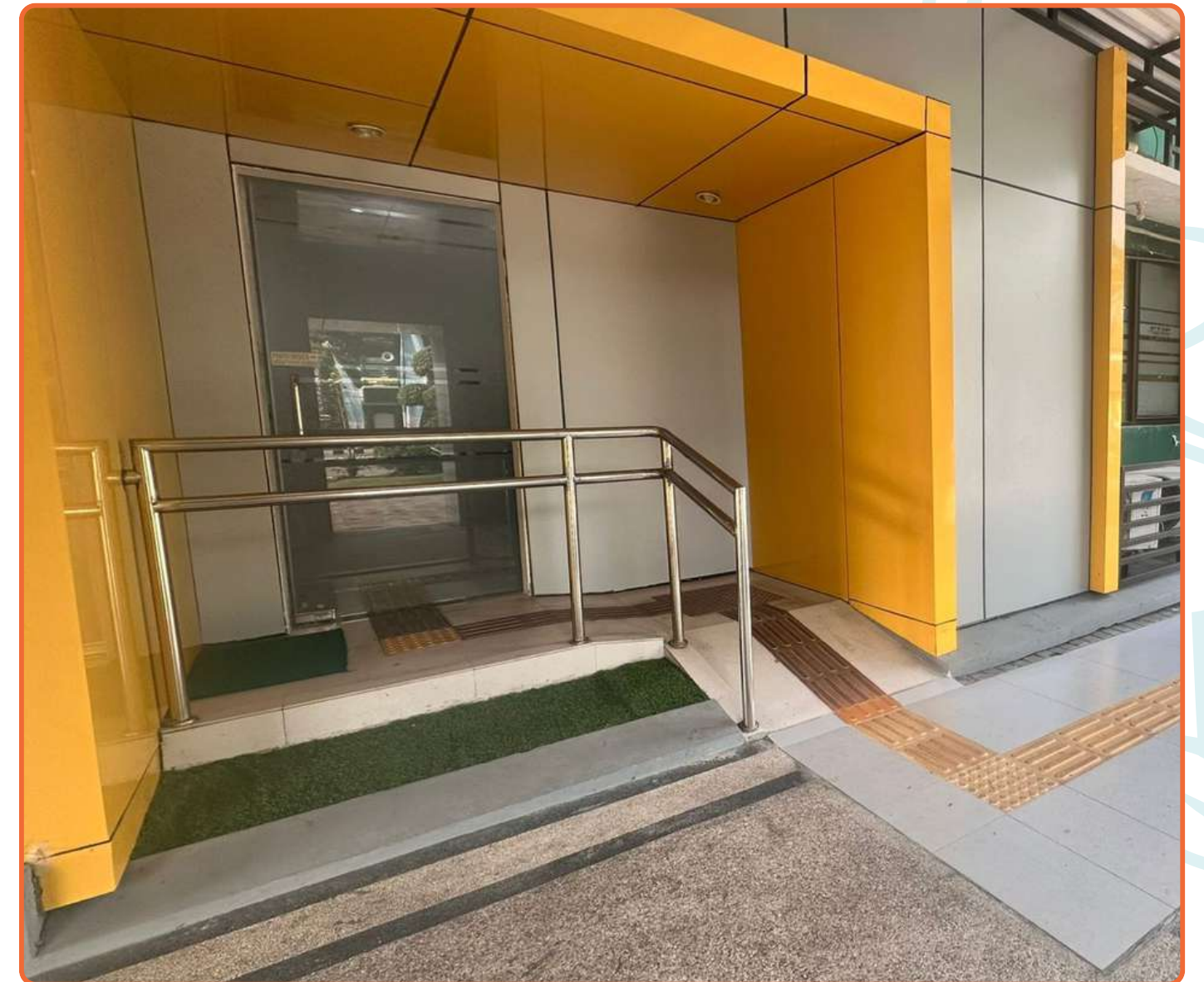
Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Dari Tempat Parkir Disabilitas



Menuju Ruang Layanan PTSP

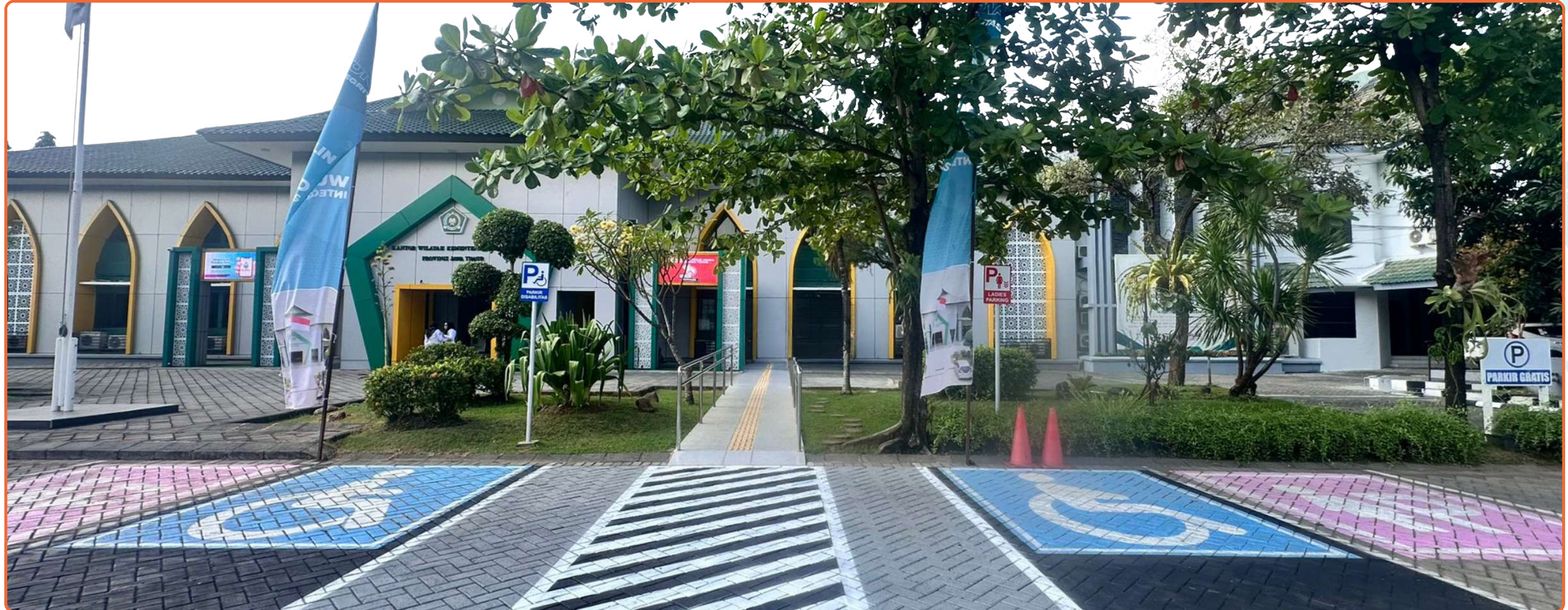


Jalur Landai dan Rambat Menuju Ruang Layanan PTSP

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

2. Area Parkir Khusus

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Parkir Khusus Pengguna Layanan Disabilitas dan Khusus Perempuan

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

3. Jalur Landai

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Jalur Landai dan Rambat menuju Ruang Layanan PTSP

Link *google drive* bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk *(jika ada)*:
<https://drive.google.com>

4. Area Prioritas / Ruang Tunggu Prioritas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Kursi Tunggu Prioritas Bagian Barat dan Timur Ruang Tunggu Layanan PTSP



Loket Pelayanan Prioritas untuk Kelompok Rentan

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

5. Toilet Disabilitas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Toilet Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan
(Disabilitas, Lansia, Bumil/Busui, Anak-anak)

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

5. Toilet Disabilitas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

Keterangan Gambar :

- | | | | |
|----------|--|----------|---|
| 1 | Tulisan Penanda Toilet Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan (Disabilitas, Lansia, Bumil/Busui, dan Anak-anak) | 4 | Kartu Kendali Kebersihan pada Toilet Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan |
| 2 | Tulisan Penanda Pintu Geser pada Toilet Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan | 5 | Tangga Ramah Anak untuk Cuci Tangan pada Wastafel pada Toilet Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan |
| 3 | Tombol Bantuan (Panic Button) pada Toilet Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan | 6 | Toilet Duduk dilengkapi Pegangan dan Pispot Khusus Pengguna Layanan Kelompok Rentan |

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

6. Loker Prioritas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



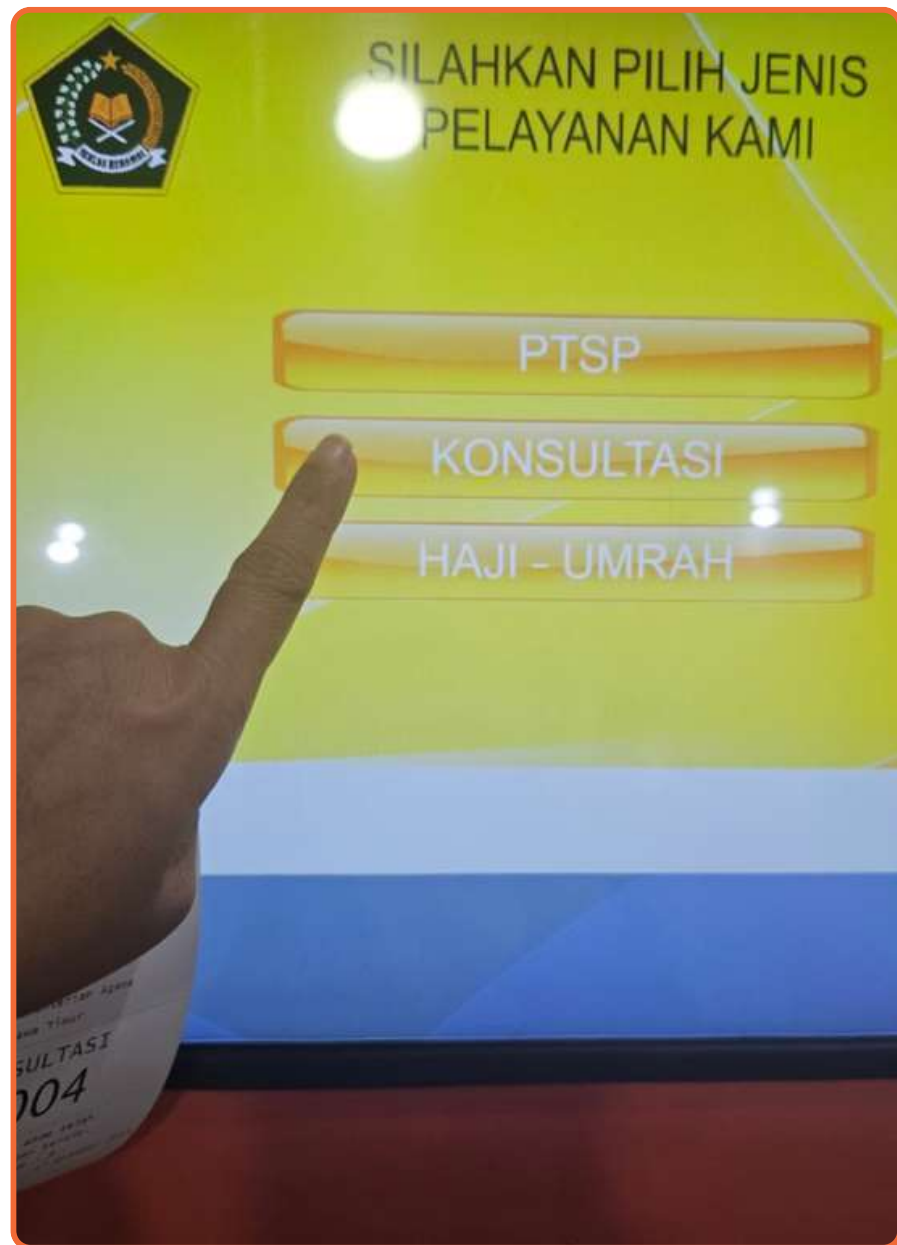
Loker Pelayanan Prioritas Khusus Kelompok Rentan dilengkapi Mesin Antrian dan Televisi untuk Tampilan No. Urut Antrian dengan Panggilan Suara



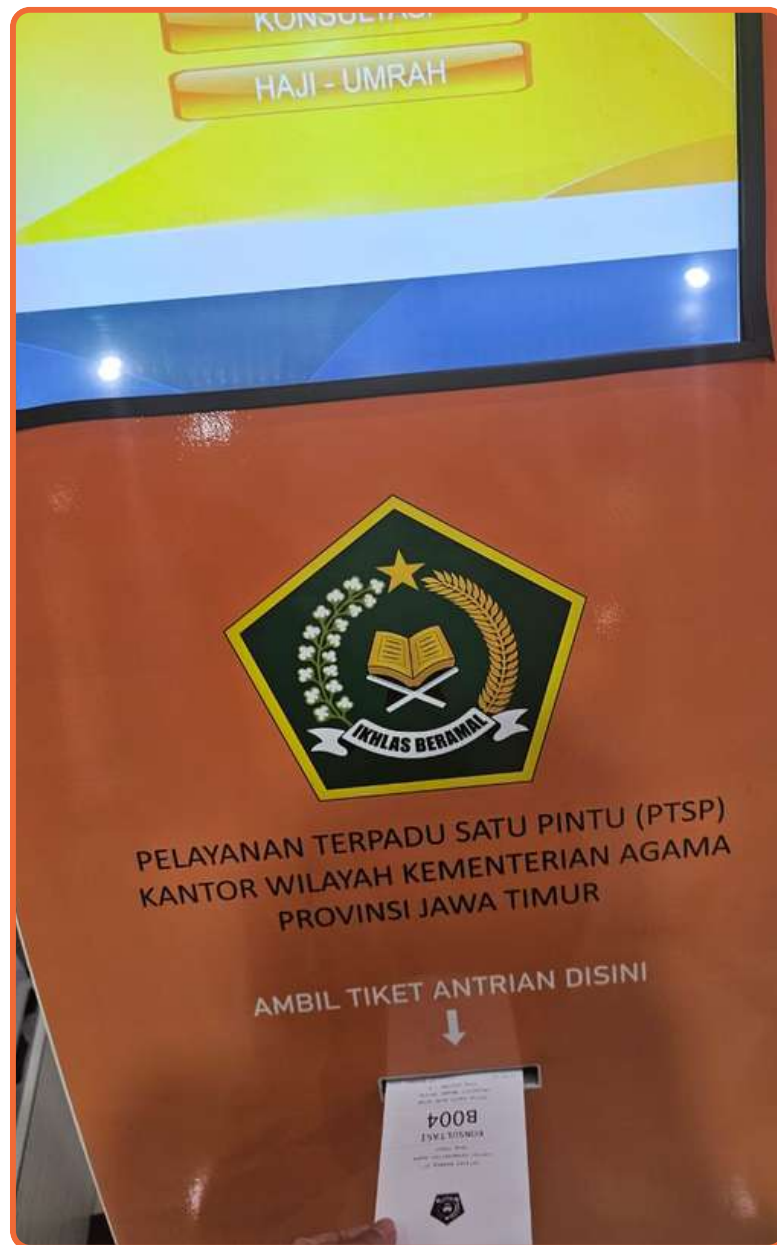
Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

6. Loker Prioritas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Kartu Antrian melalui Mesin Antrian



Loker Pelayanan Prioritas Khusus Kelompok Rentan



Kartu Pelayanan Prioritas Khusus Kelompok Rentan

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

7. Ruang Laktasi

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Ruang Laktasi Tampak Luar



Ruang Laktasi Tampak Dalam

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

7. Ruang Laktasi

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Ruang Laktasi dilengkapi dengan Perlengkapan Bayi dan Ibu Menyusui



Ruang Laktasi dilengkapi dengan Poster Edukasi tentang Menyusui dan ASI



Ruang Laktasi dilengkapi dengan Camilan Sehat untuk Ibu Menyusui/Ibu Hamil

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

7. Ruang Laktasi

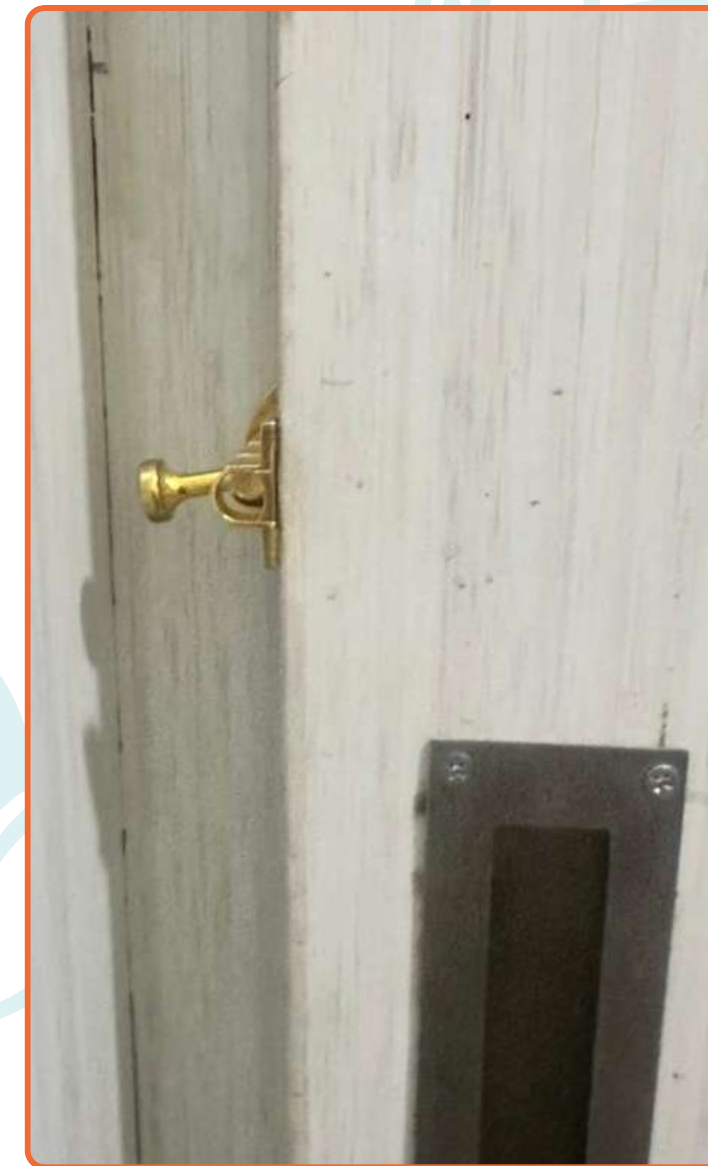
Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Ruang Laktasi dilengkapi dengan Air Conditioner (AC) yang nyaman



Ruang Laktasi dilengkapi dengan Grendel untuk Mengunci Pintu Yang Aman



Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

8. Area Ramah Anak / Area Bermain Anak

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Area Ramah Anak / Area Bermain Anak

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

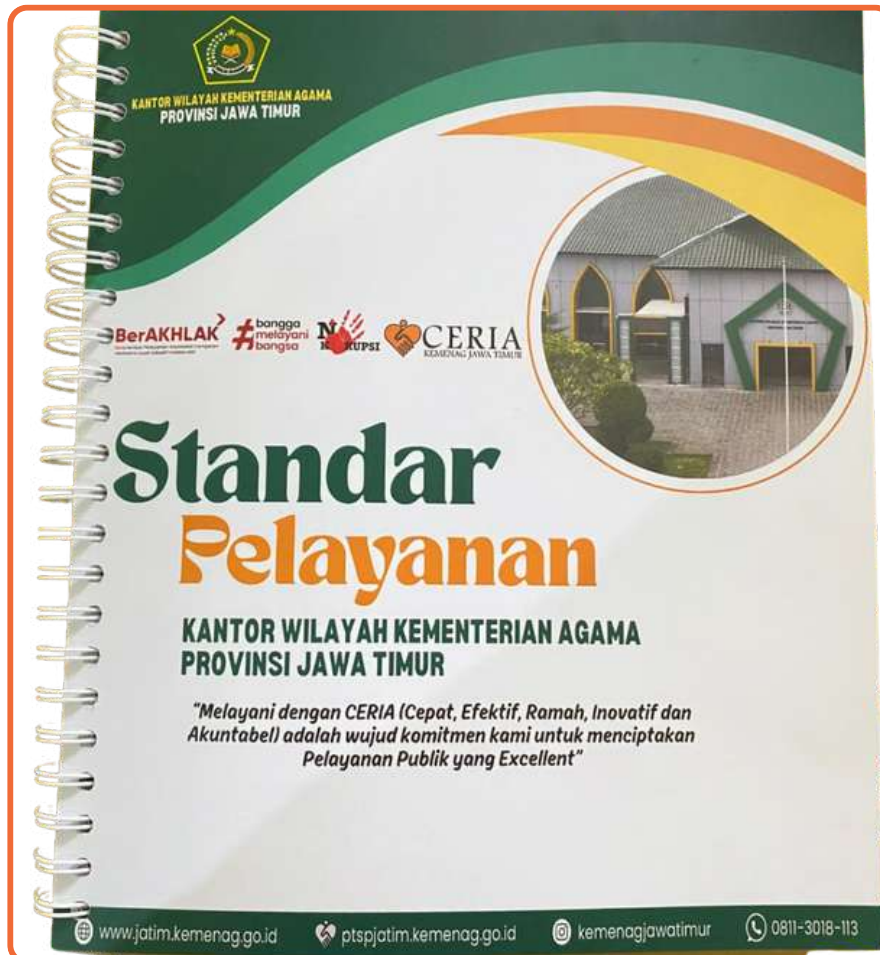


A photograph showing a collection of medical mobility aids. In the foreground, there are two silver metal walkers with blue handgrips and wheels. Behind them, two pairs of crutches with yellow handles are leaning against a white wall. To the right, a red folding wheelchair with black armrests and footrests is visible. The room has light-colored tiled floors and a window in the background.

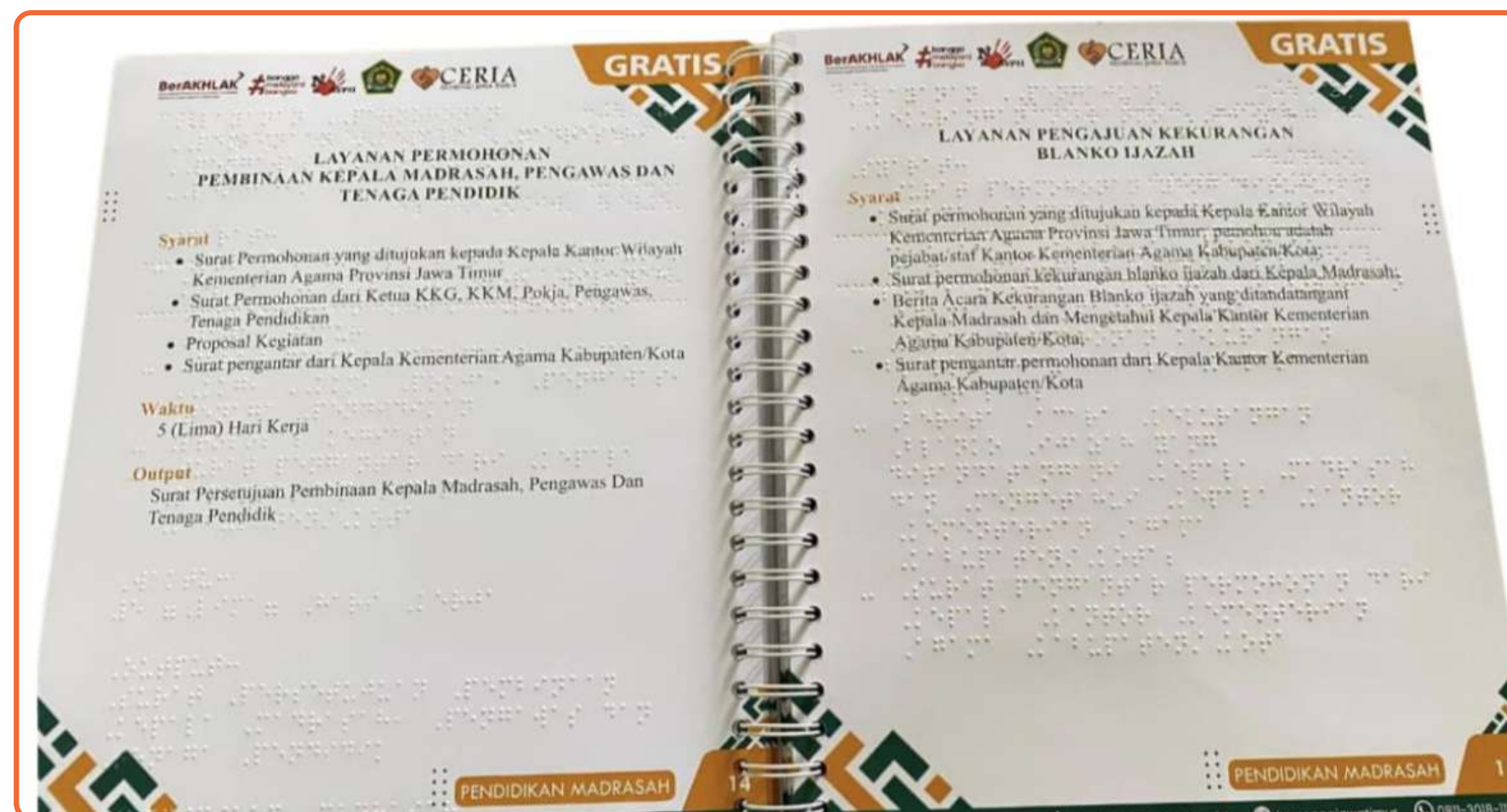
BerAKHLAK  **#bangga**
melayani
bangsa

10. Alat Bantu Komunikasi

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Sampul Buku Standar Pelayanan
Versi Braille untuk Tuna Netra



Standar Pelayanan Versi Braille
untuk Tuna Netra



Alat Bantu Dengar untuk Tuna
Rungu

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

10. Alat Bantu Komunikasi

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Alat Bantu Menulis bagi Pengguna Disabilitas Tuna Wicara



Alat Bantu Membaca Tulisan dengan Tablet yang dilengkapi aplikasi JAWS (Speech To Text) bagi Pengguna Disabilitas Tuna Rungu



Alat Bantu Melihat untuk Pengguna dengan Gangguan Penglihatan (Low Vision)

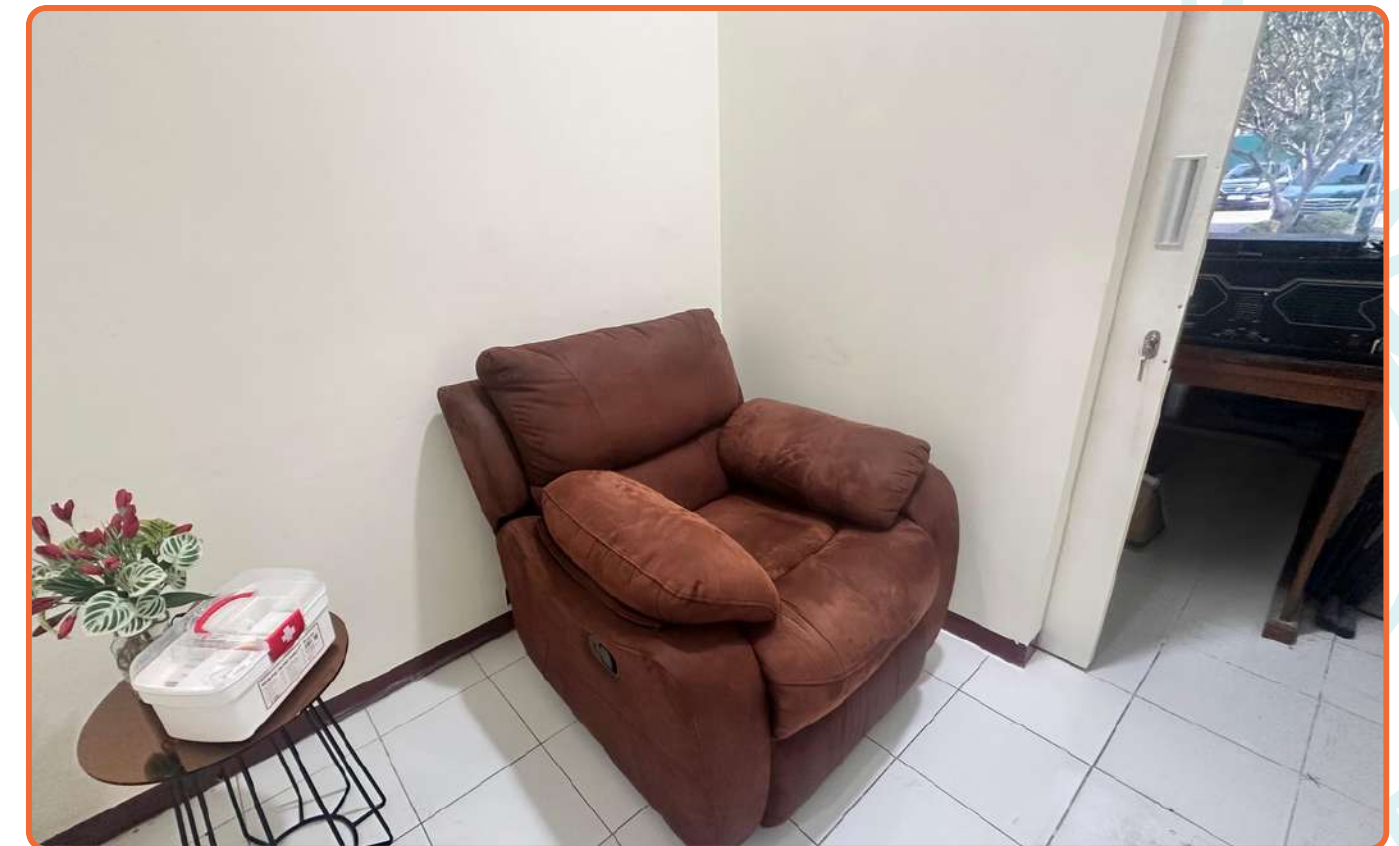
Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

11. Ruang Tenang

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Ruang Tenang / Ruang Kesehatan (Tampak Luar)



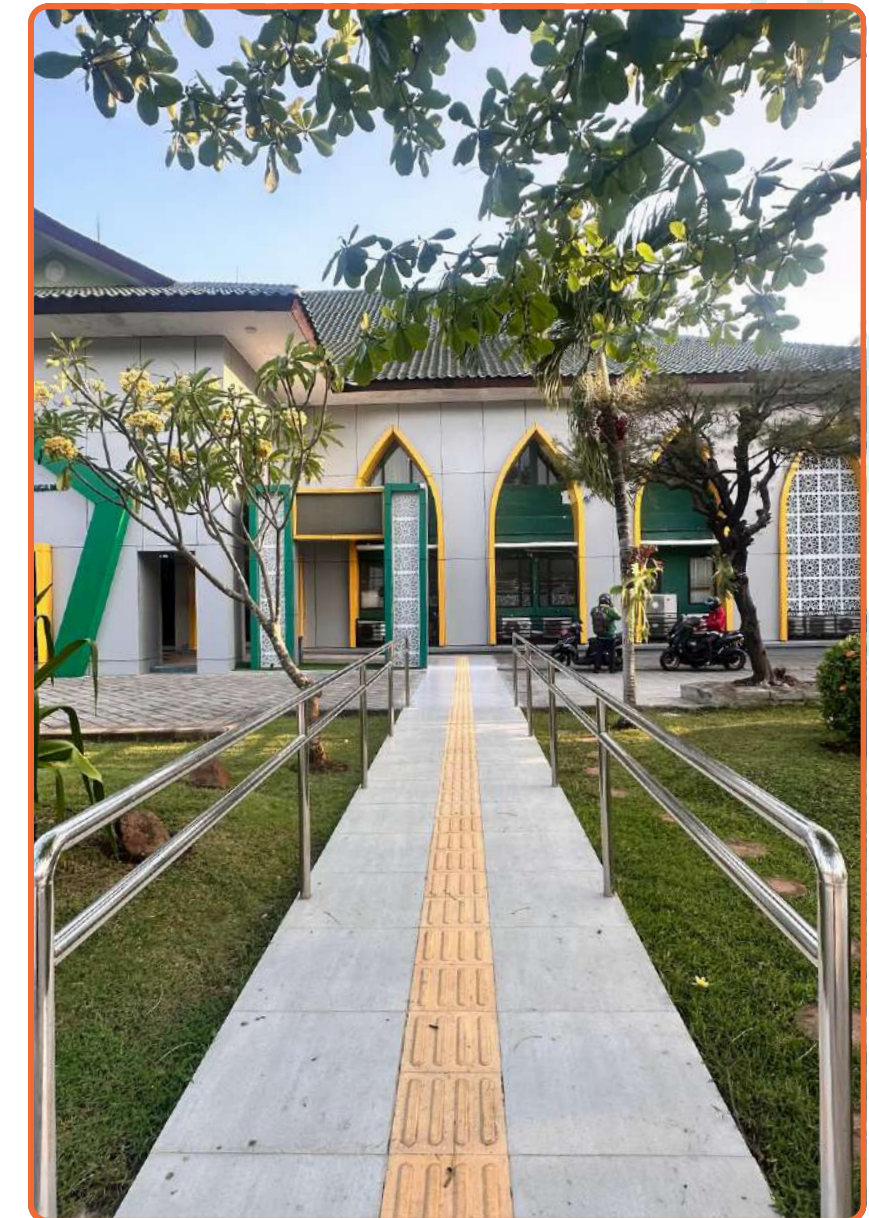
Ruang Tenang Tampak dari Dalam, dilengkapi dengan Musik Relaksasi dari Ruang Audio dan Aromatherapi, jika dibutuhkan sewaktu-waktu

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

12. Lift

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berada pada Lantai 1 Gedung Utama, sehingga tidak membutuhkan lift

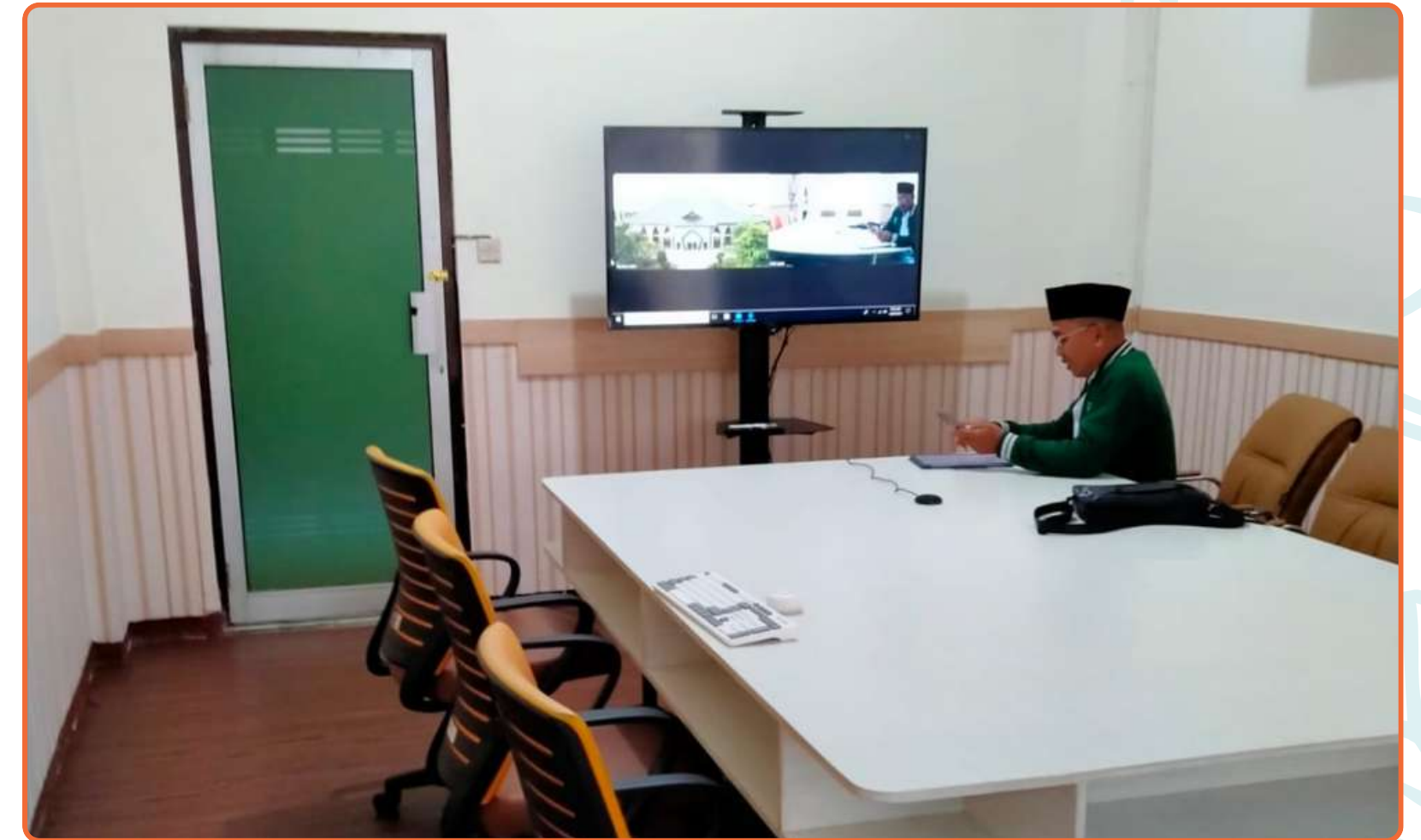
Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

13. Fasilitas Tambahan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Ruang Konsultasi / Pengaduan (Tampak Luar)



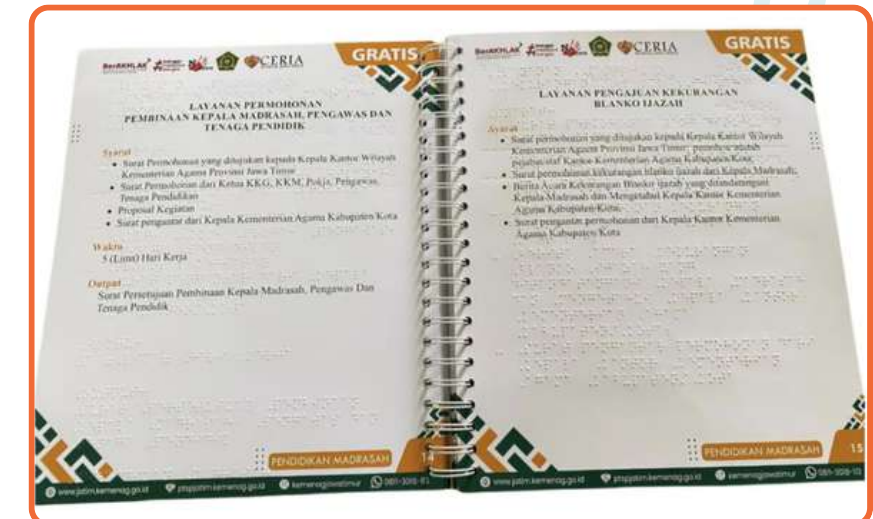
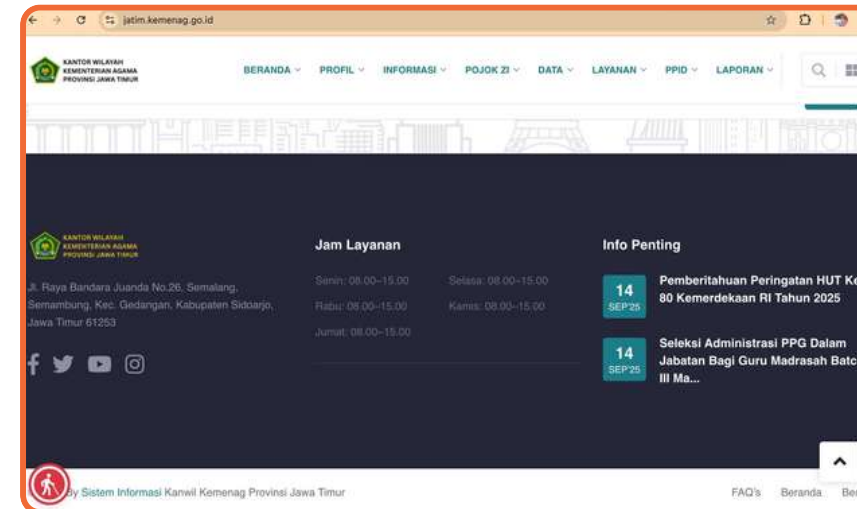
Ruang Konsultasi yang dilengkapi Personal Computer (PC), Platform Zoom Meeting dan Koneksi Jaringan Internet, apabila dibutuhkan Konsultasi Online

Link *google drive* bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk *(jika ada)*:
<https://drive.google.com>

Aspek Aksesibilitas Informasi dan Komunikasi

1. Informasi Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Informasi Jam Layanan dan di Web Site

Standar Pelayanan Versi Braille untuk Tuna Netra



Standar Pelayanan dapat diakses pada Web Site



Alur Pelayanan Prioritas



Standar Pelayanan Versi Cetak dan Survei SKM/SPKP

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

1. Informasi Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

SIPPN

Tutorial Menu Panduan API Video Panduan Lihat Website Asri Yulianti | Sub Admin Instansi Level 2

Profil

Profil Instansi / Unit Pelayanan

Simpan Data Profil

Profil Instansi Pelaksana SK Layanan Social Media

Nama * Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Alias/Singkatan (jika ada) Kemenag Jatim

Total Terdata

Jumlah Produk Layanan * 60 99

Contoh Layanan: KTP-EL

Total Terdata

Jumlah Jenis Layanan * 60 66

Contoh: Layanan KTP-EL mempunyai 4 Jenis Layanan, yaitu:

1. Pembuatan KTP-EL Baru
2. Pengurusan KTP-EL yang Hilang
3. Perbaikan dan Perubahan Data KTP-EL
4. Perbaikan KTP-EL yang Rusak

No Telp * 08112018112

SIPPN

Tutorial Menu Panduan API Video Panduan Lihat Website Asri Yulianti | Sub Admin Instansi Level 2

Jenis Layanan

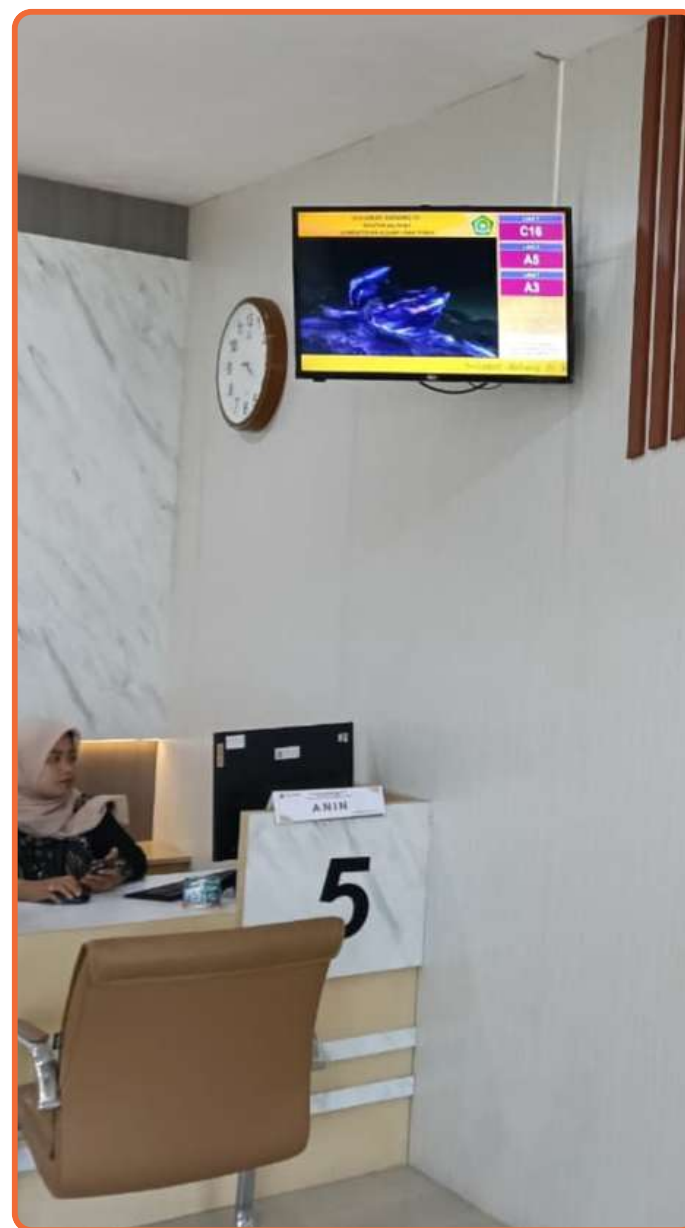
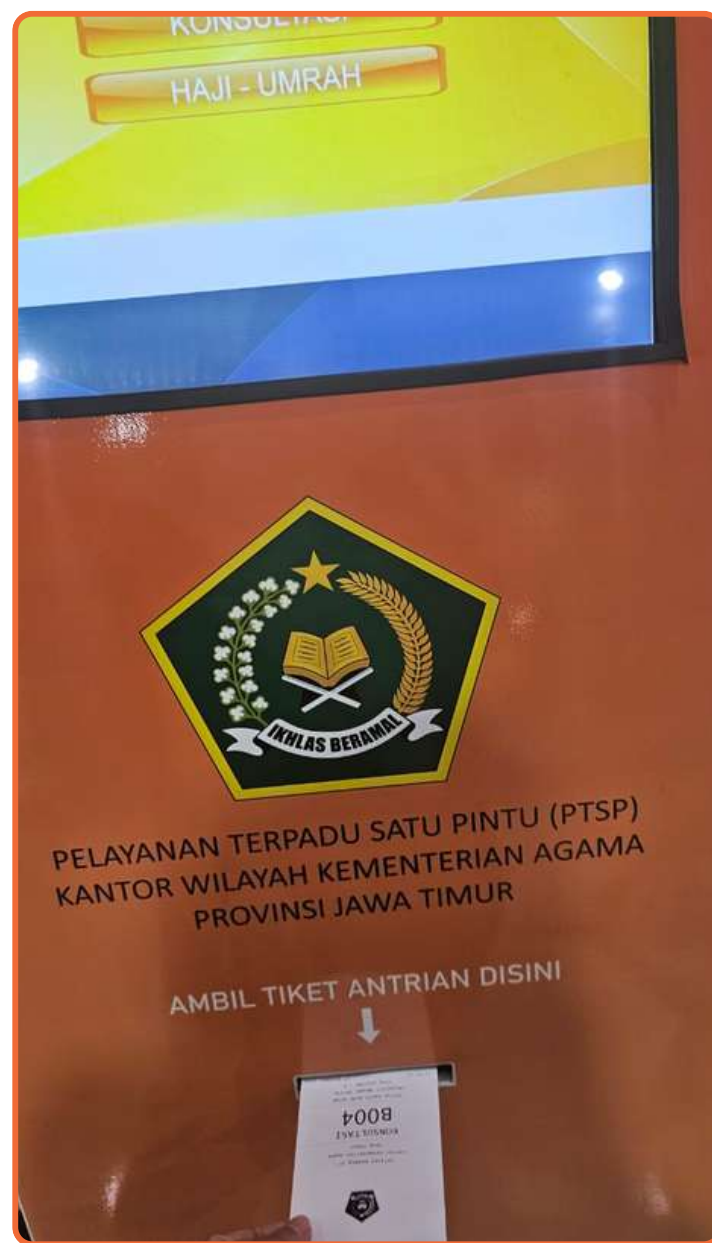
No	Action	Status Penerbitan	Jenis Layanan	Produk Layanan	Instansi	OPD / Unit Pelayanan Teknis	Jangka Waktu Penyelesaian	Biaya / Tarif	Jml. Prosedur
1	Unpublish	Sudah Publish	Permohonan Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Formal Dan Non Formal Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Pasraman Formal dan Non Formal	Kementerian Agama Republik Indonesia	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	3 Hari kerja	Rp. 0,-	8
2	Unpublish	Sudah Publish	Permohonan Rekomendasi Tanda Daftar Yayasan Keagamaan Hindu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	Surat Rekomendasi Tanda Daftar Yayasan Keagamaan Hindu	Kementerian Agama Republik Indonesia	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	3 Hari kerja	Rp. 0,-	8

Informasi tentang Standar Pelayanan telah terintegrasi dengan SIPPN Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil dan RB

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

1. Informasi Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Fasilitas WIFI Gratis



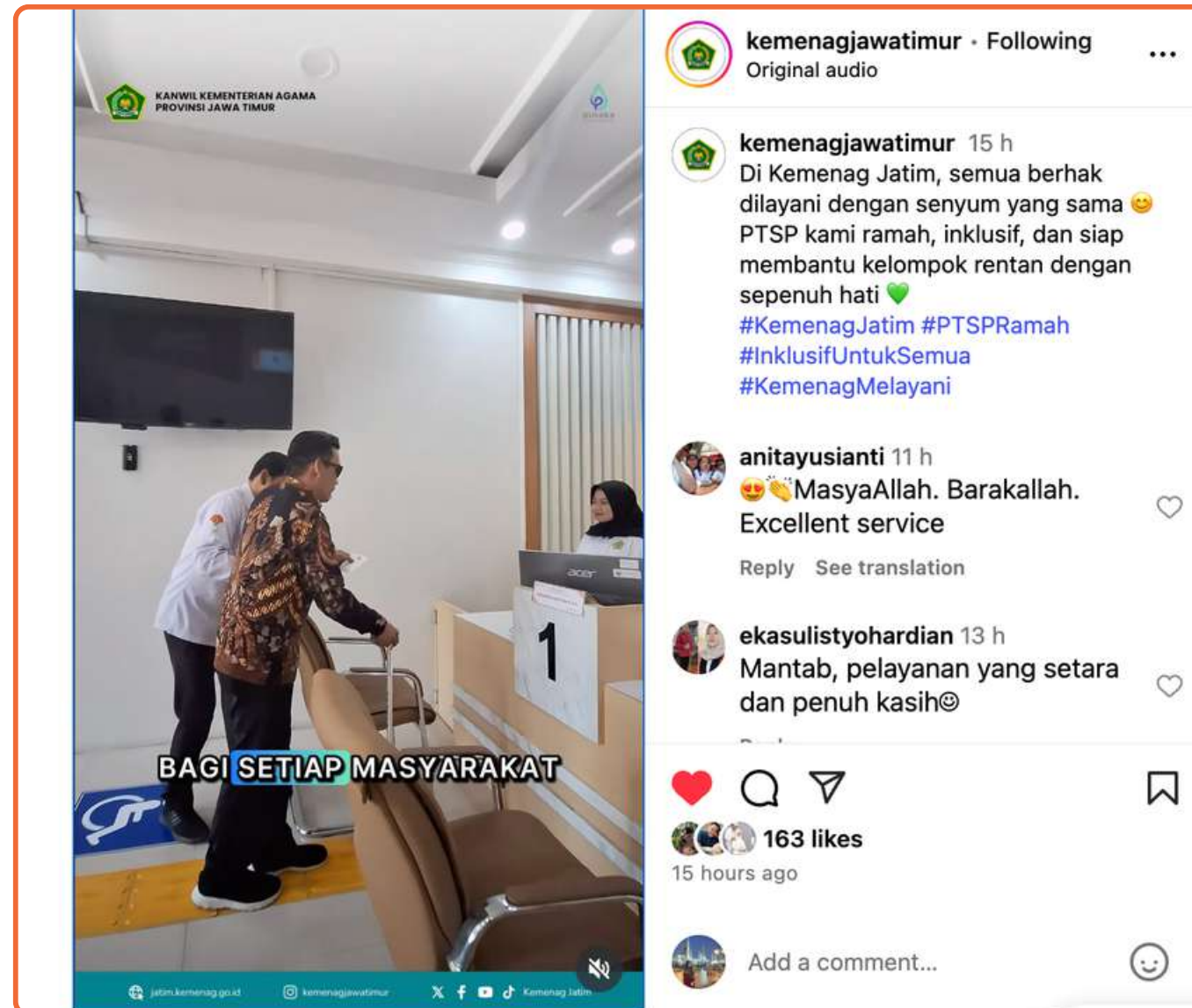
Mesin Antrian

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

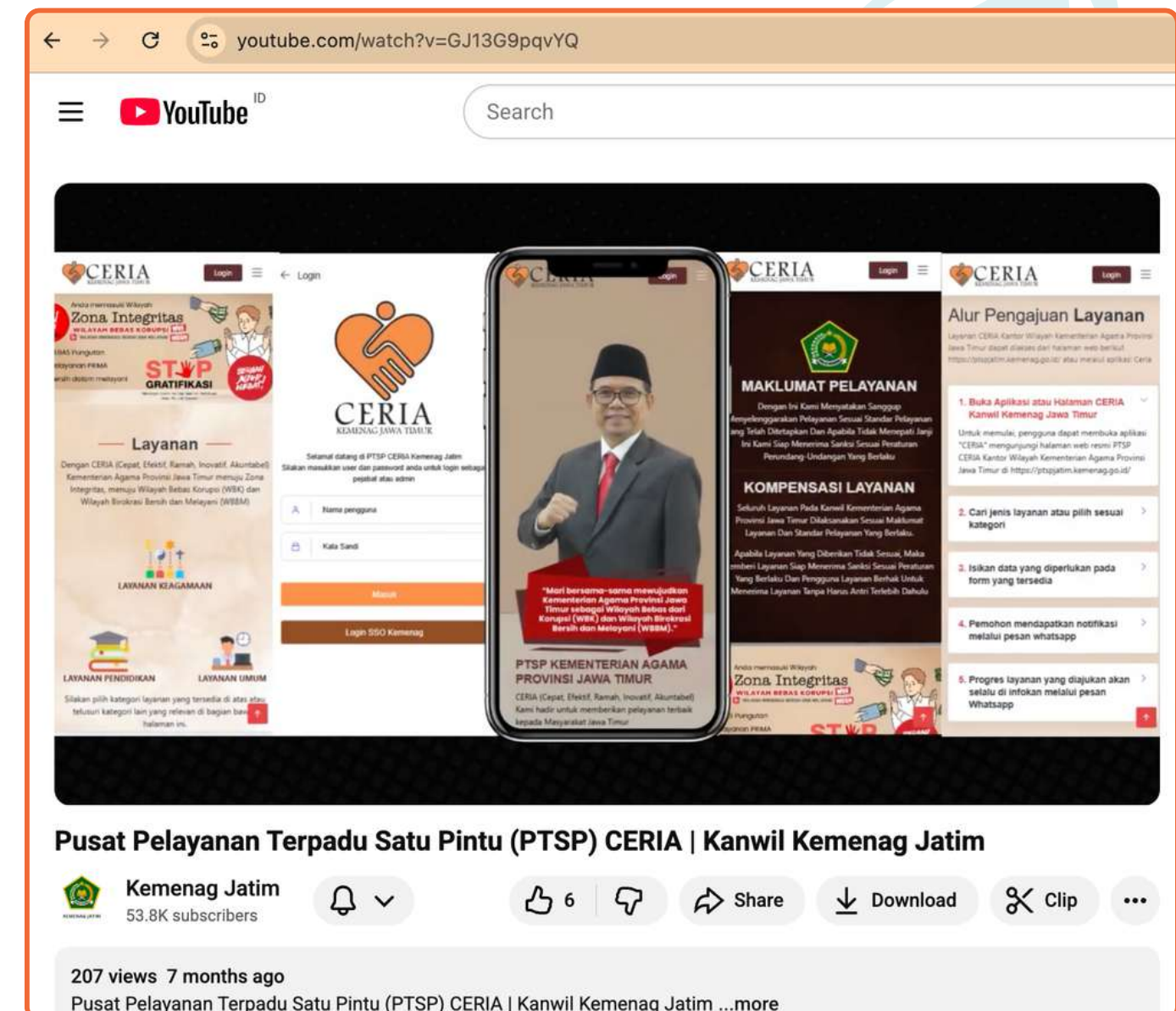
1. Informasi Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Publikasi Publik Ramah Kelompok Rentan pada Media Sosial dilengkapi dengan subtitlle, Link IG : https://www.instagram.com/reel/DP3KhgHk_Va/?igsh=bGc4MzBpYmlrZDd0

Publikasi Profil Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Kanal Youtube Kemenag Jatim <https://youtu.be/GJ13G9pqvYQ?si=Tr4GrkxJUB9xFp6B>



Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

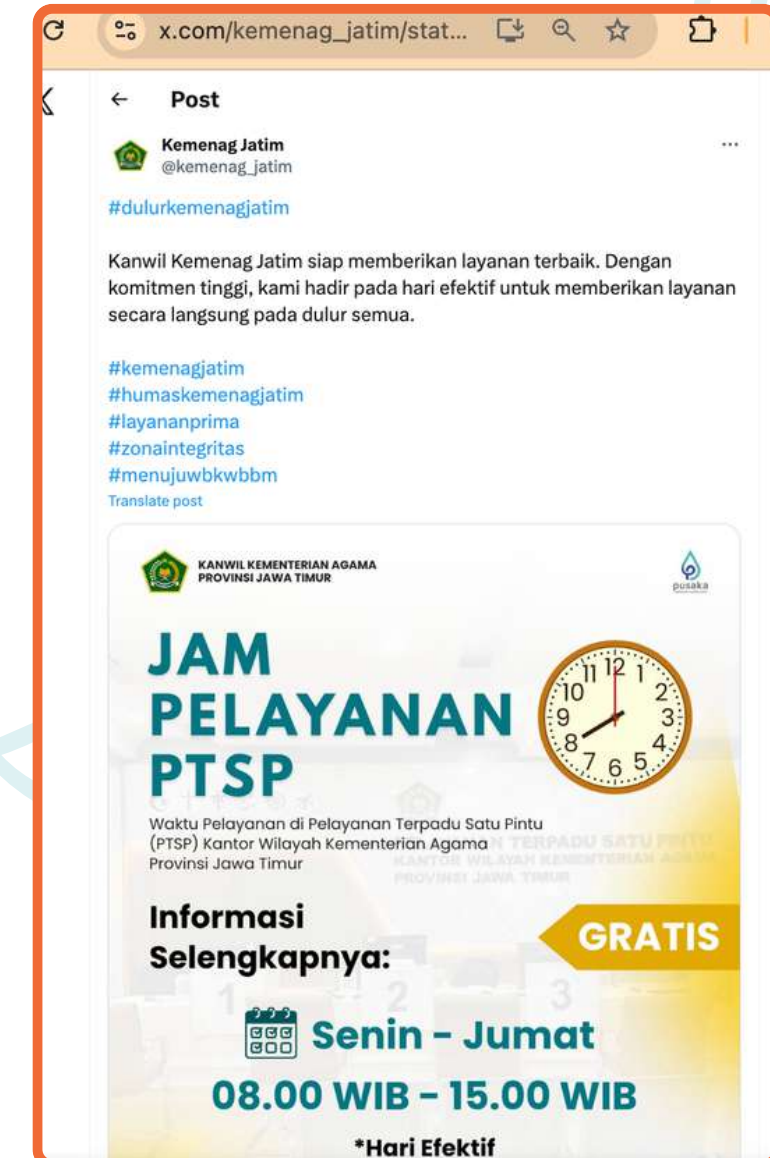
1. Informasi Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Publikasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan pada Media Sosial pada Link Tiktok : <https://vt.tiktok.com/ZSUQLMwsU/>

Publikasi Layanan Kelompok Rentan di Facebook
Link : <https://fb.watch/CNUXCv-ta4/?mibextid=SphRi8>



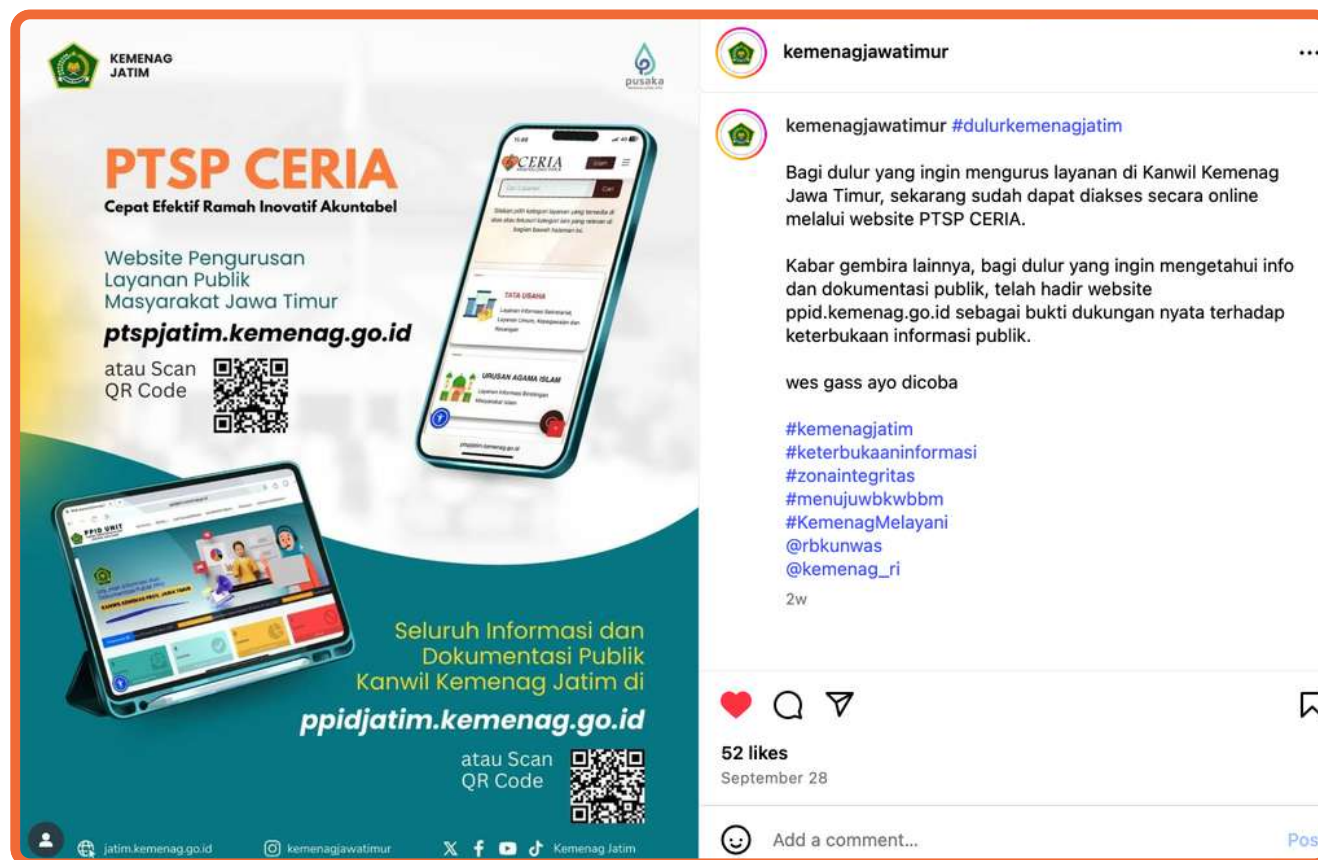
Informasi Jam Layanan pada Media Sosial
Link Twitter : <https://twitter.com/>

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

1. Informasi Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

Publikasi Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan III Tahun 2025 pada Media Sosial <https://www.instagram.com/p/DP0wPQSE7fC/>



Layanan Informasi dan Dokumentasi dipublikasikan melalui IG : <https://www.instagram.com/p/DPJblxPkw77/?hl=en>

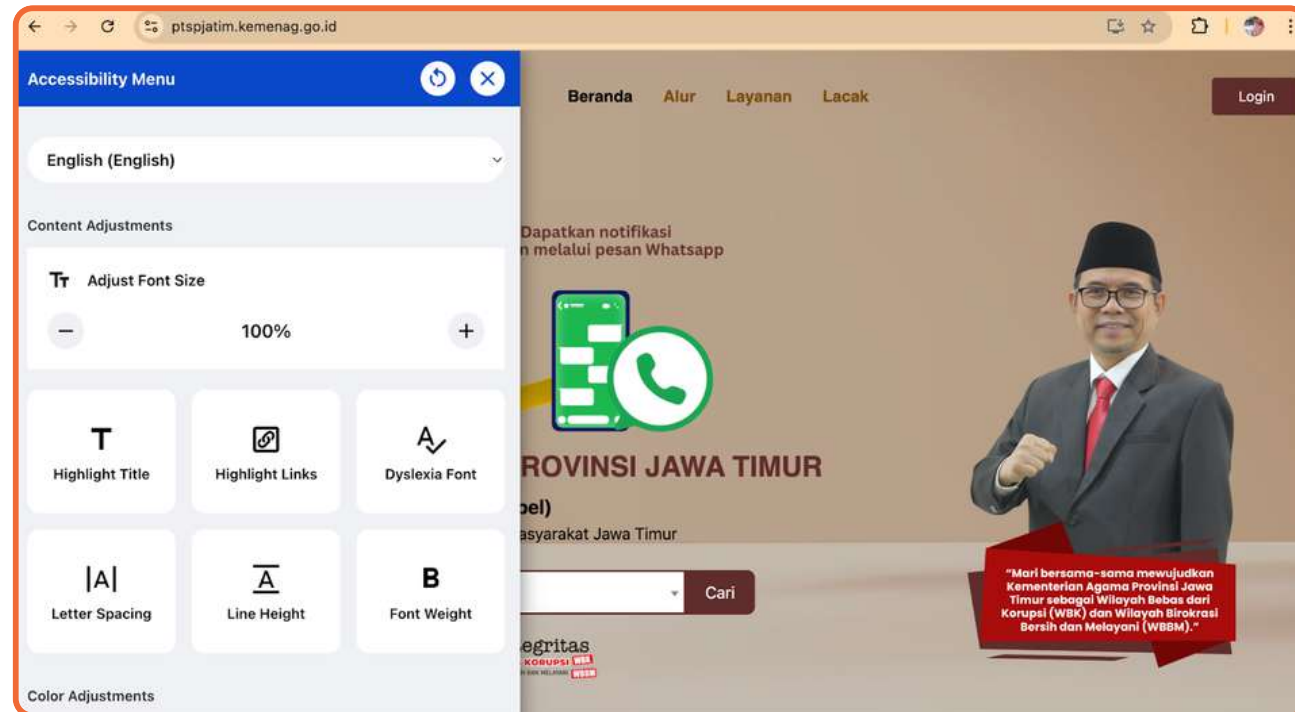


Informasi Layanan Pengaduan pada IG <https://www.instagram.com/p/DPDp5Ibk6yu/?hl=en>

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada): <https://drive.google.com>

2. Laman Web dan Aplikasi Seluler

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Fitur Accesibility pada Web Site
ptspjatim.kemenag.go.id



Alat Bantu Membaca Tulisan dengan
Tablet yang dilengkapi aplikasi JAWS
(Speech To Text) bagi Pengguna
Disabilitas Tuna Rungu

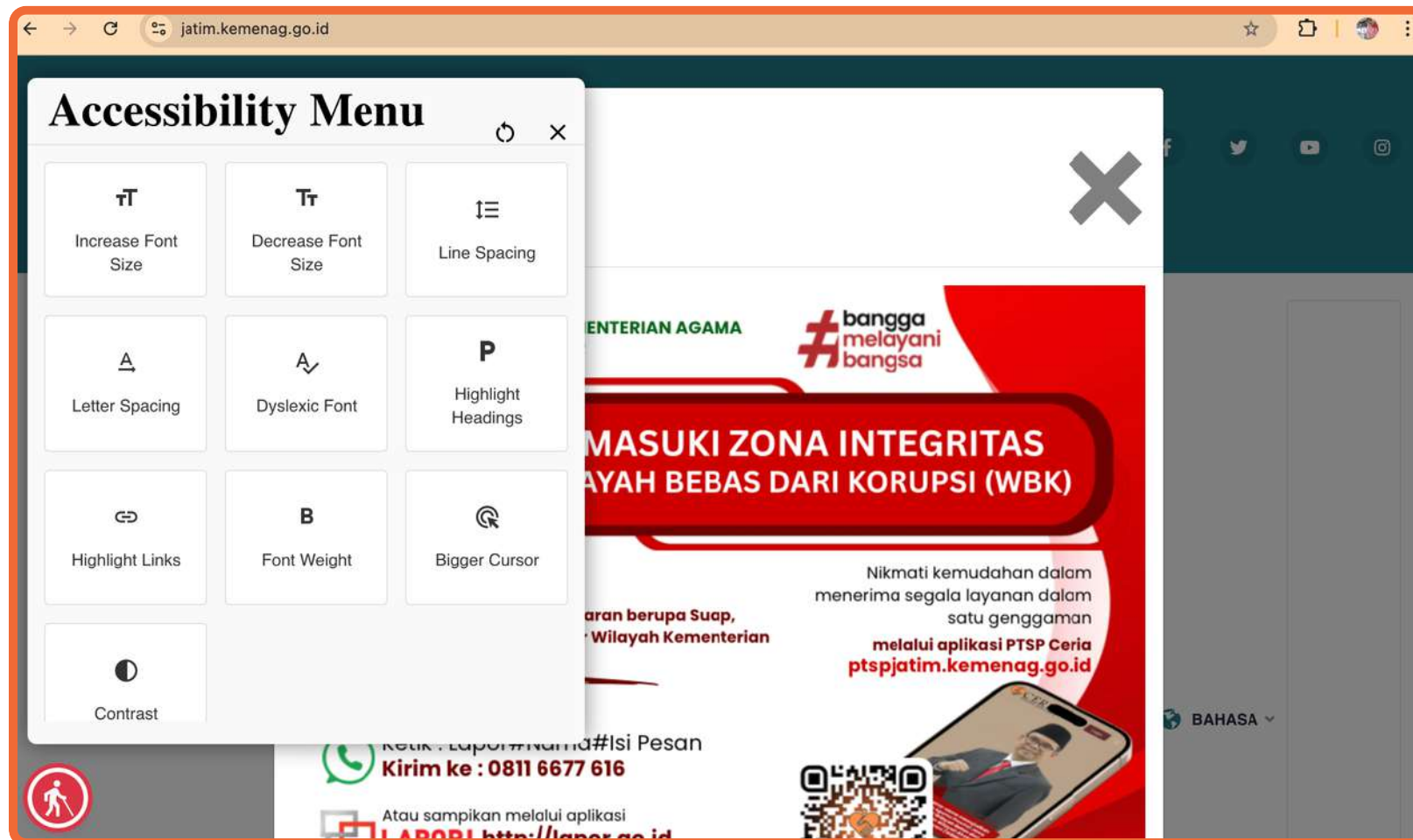


Fitur Accesibility pada Web Site
jatim.kemenag.go.id

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

2. Laman Web dan Aplikasi Seluler

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Fitur Accesibility memperbesar Font pada Web Site
jatim.kemenag.go.id

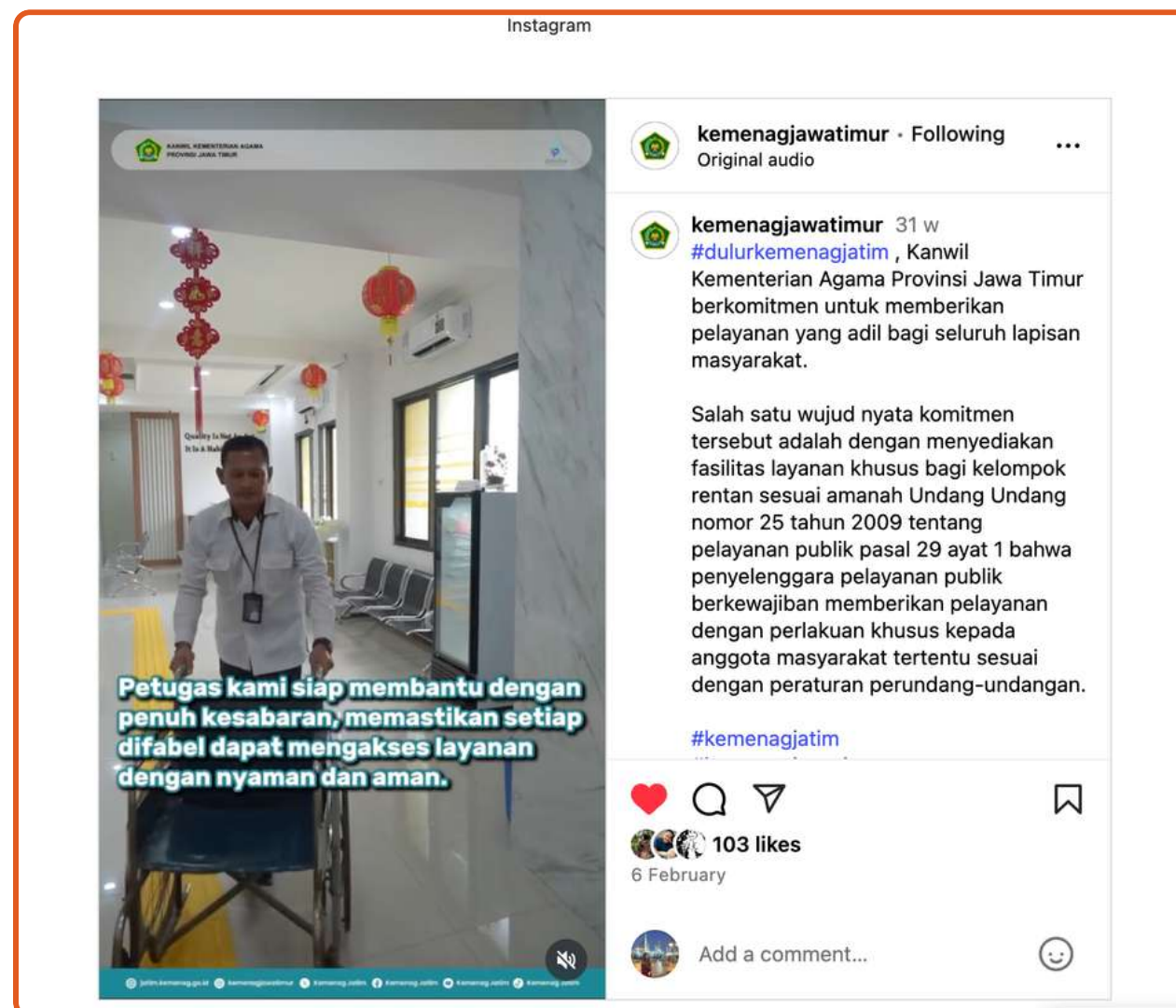


Fitur Accesibility merubah kontras warna
pada Web Site jatim.kemenag.go.id

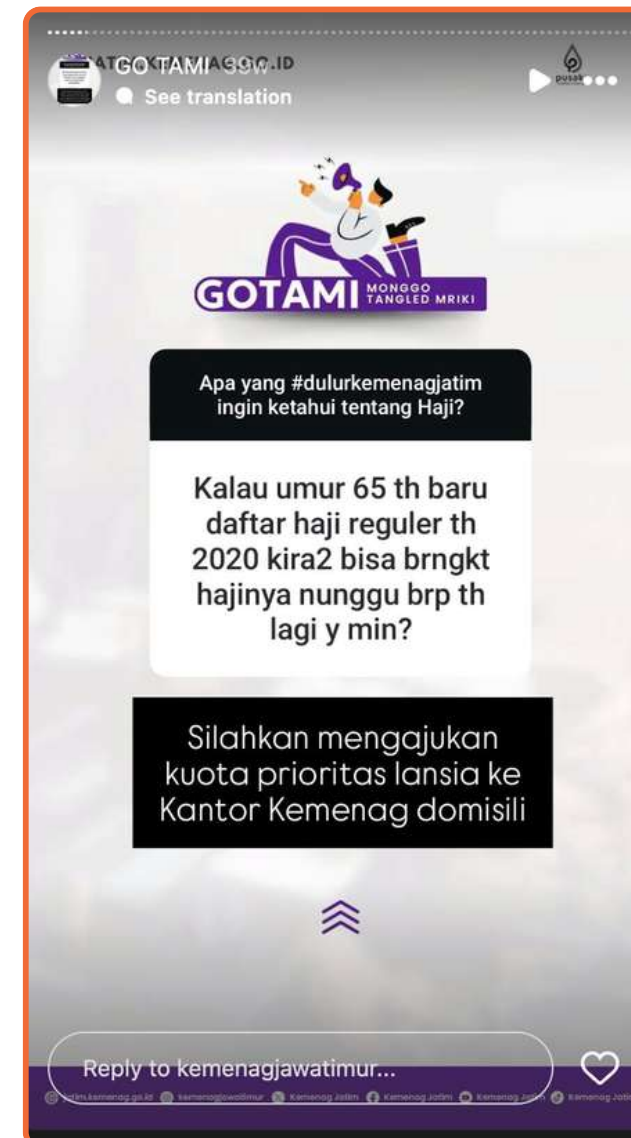
Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

3. Media Sosial

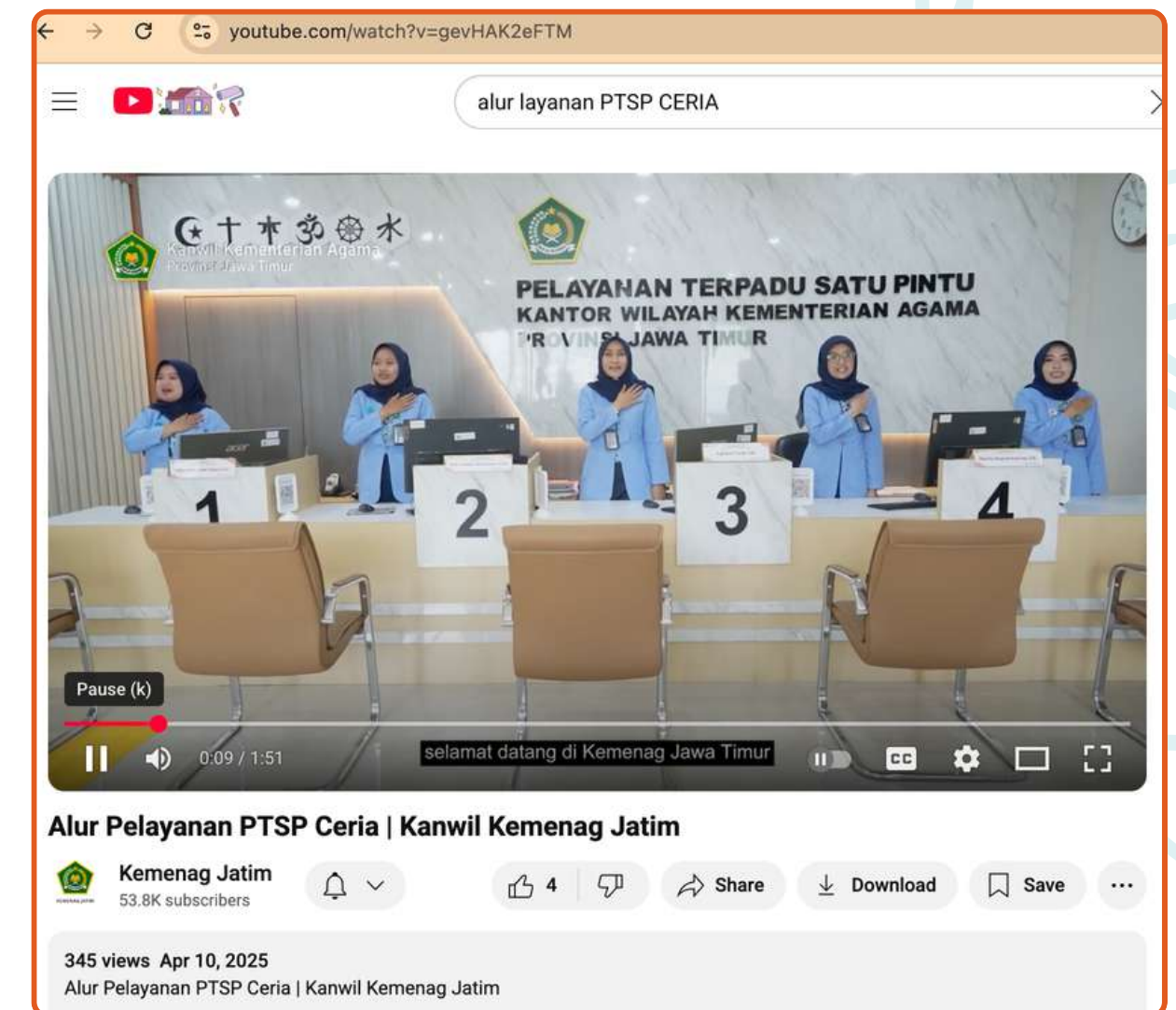
Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



PTSP Kanwil Kemenag Jatim Ramah Kelompok Rentan dapat diakses informasinya pada Instagram @kemenagjawatimur
https://www.instagram.com/reel/DFtuOtQP6ai/?utm_source=ig_web_copy_link



Layanan Konsultasi GOTAMI terkait Layanan di Instagram @kemenagjawatimur



Alur Layanan PTSP CERIA pada Kanal Youtube Kemenag Jatim terdapat subtitlle teks
<https://www.youtube.com/watch?v=gevHAK2eFTM>

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

4. Rambu dan Marka

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Guiding Blok dari Tempat Parkir



Penunjuk Arah Gedung PTSP



Penunjuk Ruang Layanan

Link *google drive* bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

4. Rambu dan Marka

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Informasi Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan



Parkir Khusus Sepeda Motor Khusus Pengguna Layanan



Parkir Gratis Khusus Pengguna Layanan



Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

4. Rambu dan Marka

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Tanda Parkir Khusus Disabilitas dan Perempuan



Titik Kumpul



Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

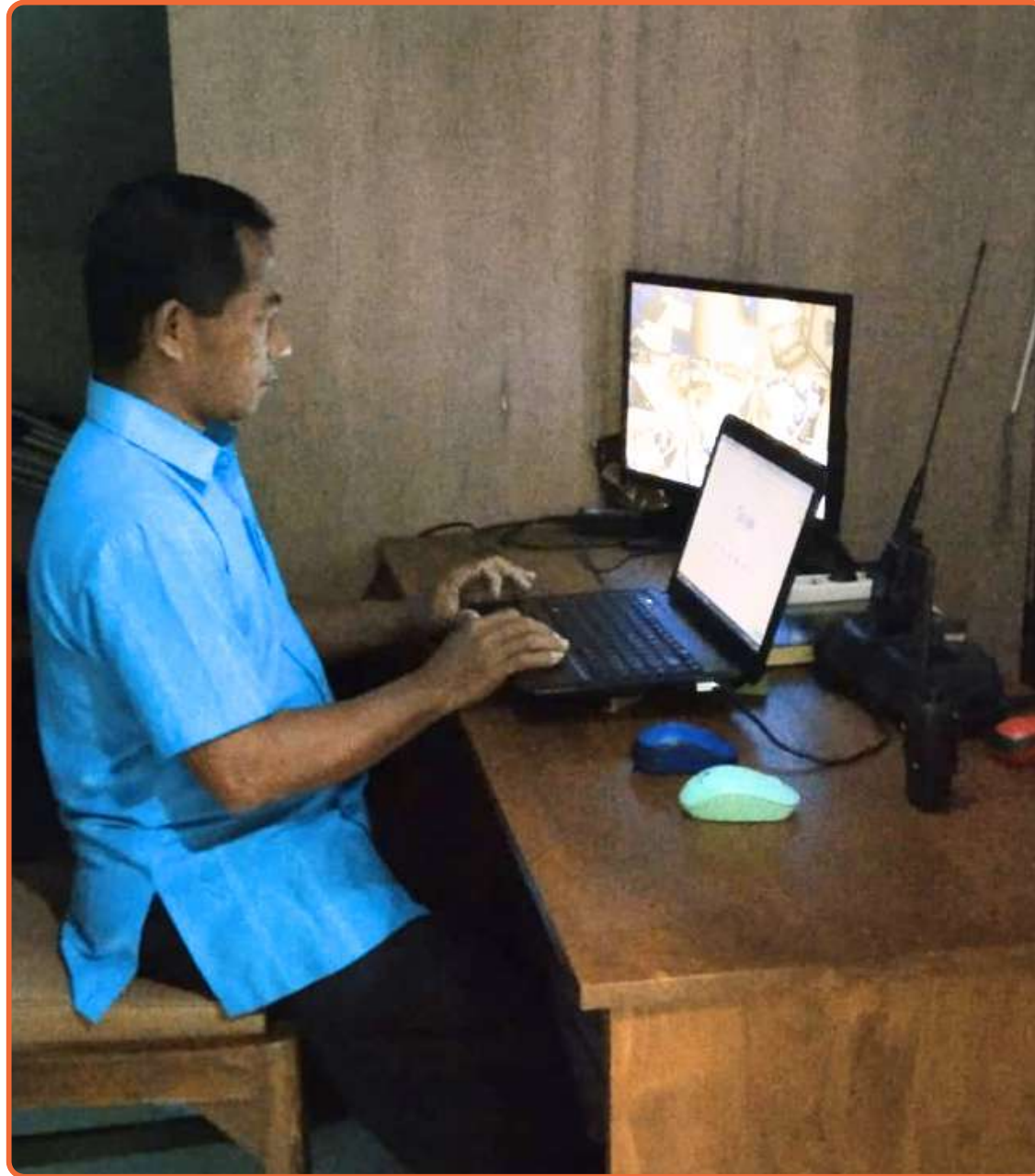


Ucapan Terima Kasih Atas Kunjungan Pengguna Layanan

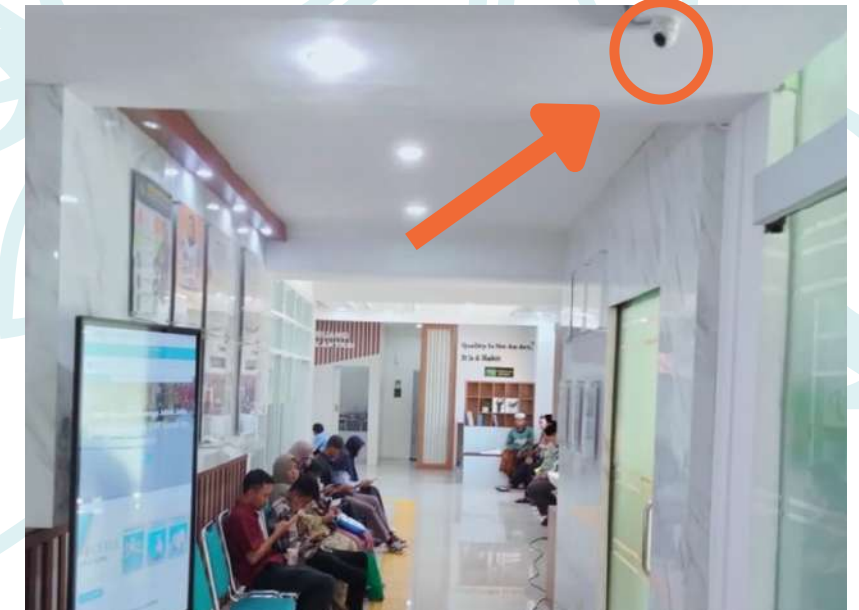
Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

4. Rambu dan Marka

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Ruang Pengawasan CCTV



CCTV di Tempat Parkir dan Ruang Layanan

Link *google drive* bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk *(jika ada)*:
<https://drive.google.com>

5. Layanan Pengaduan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

Informasi Layanan Pengaduan pada
Web Site jatim.kemenag.go.id



Informasi Layanan Pengaduan pada IG
<https://www.instagram.com/p/DPDp5Ibk6yu/?hl=en>



Informasi Layanan Pengaduan, Kotak Pengaduan
dan Saran/Masukan pada Ruang Layanan PTSP



Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

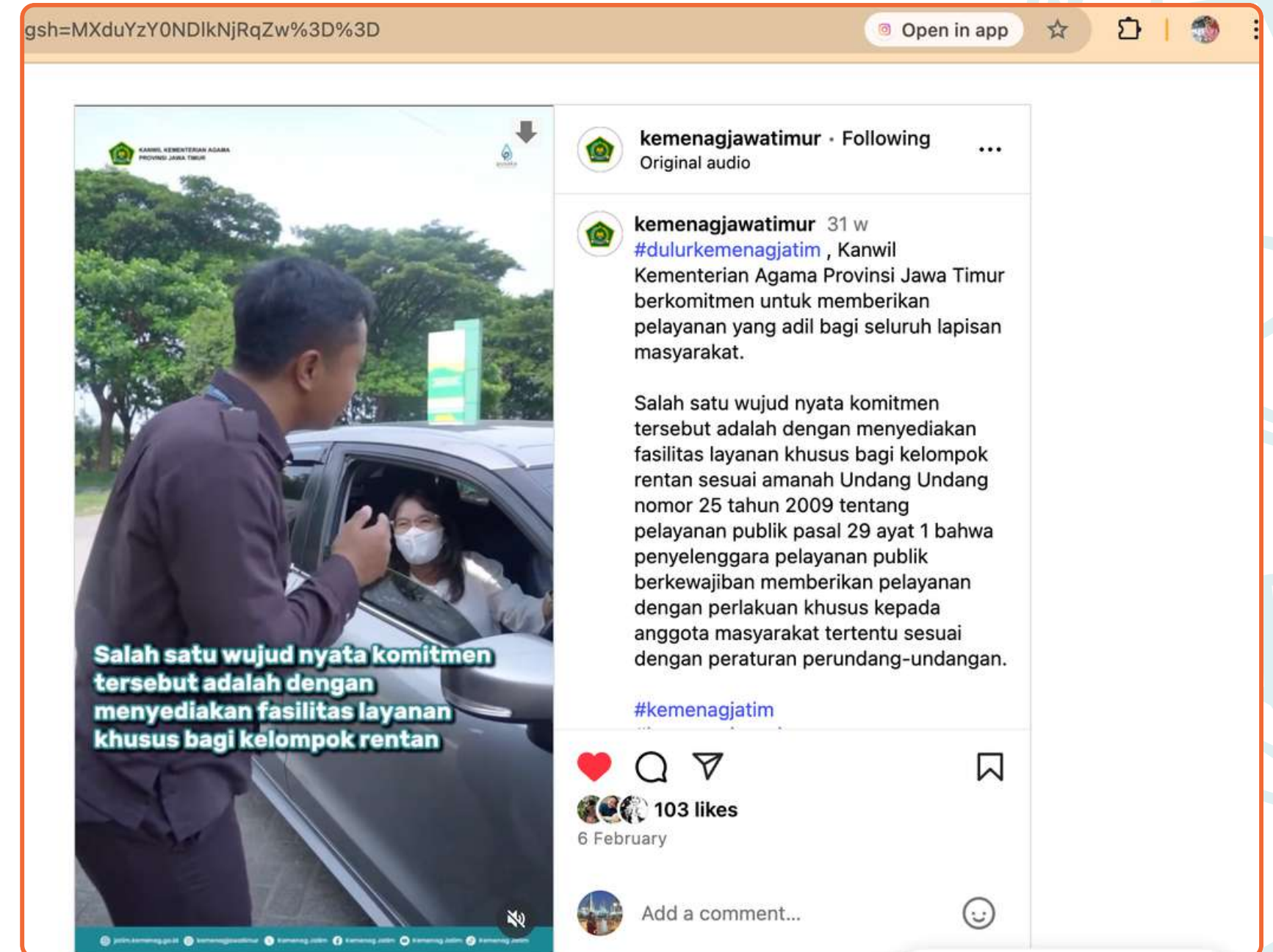
Aspek Akomodasi yang Layak

1. Pendampingan / Petugas Pendamping

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Petugas Pendamping Pengguna Layanan Kelompok Rentan



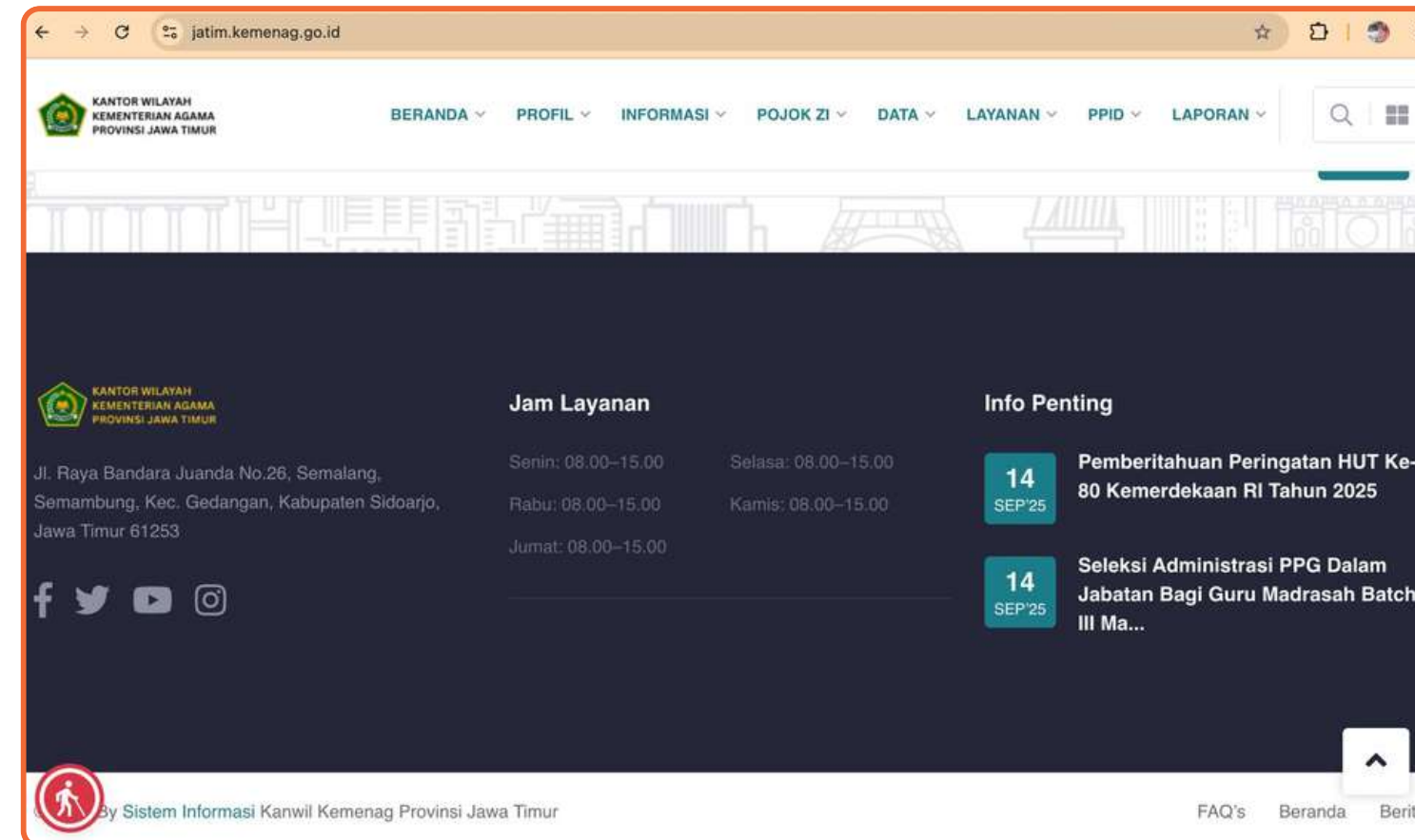
Petugas Parkir yang siap mengarahkan Parkir Khusus Perempuan

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

2. Fleksibilitas Jadwal Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Jam Pelayanan PTSP yang Fleksibel telah dipublikasikan melalui Web Site, di Ruang Layanan PTSP maupun di Media Sosial



Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

2. Fleksibilitas Jadwal Pelayanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

The image displays three different methods for accessing PTSP services:

- WhatsApp Chat:** A conversation with a PTSP agent. The user reports a problem with a transaction. The agent provides instructions on how to use the PTSP service, including selecting the 'Make New Complaint' option and providing a name and phone number.
- Letter Template:** A screenshot of a letter template for requesting a student transfer recommendation. It includes fields for the date, recipient, and the content of the letter, which mentions the Ministry of Religion and the request for a transfer recommendation.
- CERIA Web Portal:** A screenshot of the CERIA web portal. The page shows the 'PERMOHONAN REKOMENDASI MUTASI SISWA / PENDIDIKAN MADRASAH' form. The form includes sections for 'DESKRIPSI', 'PERSYARATAN' (requirements), 'ALUR PELAYANAN' (service flow), and 'FORM PERMOHONAN' (application form). The application form fields include: Nama Lengkap Pemohon, Nomor WhatsApp/HP Pemohon, Nomor Surat, Tanggal Surat, Instansi/Lembaga Pemohon, Tujuan Surat, and Perihal Surat. The 'Dokumen yang harus diupload' section lists: Upload Surat permohonan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur/Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (Wajib diisi).

Jam Pelayanan PTSP diluar Jam Kerja, Pengguna Layanan dapat mengajukan permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA melalui alamat ptspjatim.kemenag.go.id atau menggunakan WA Center PTSP atau melakukan pengaduan melalui WA Center Pengaduan

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

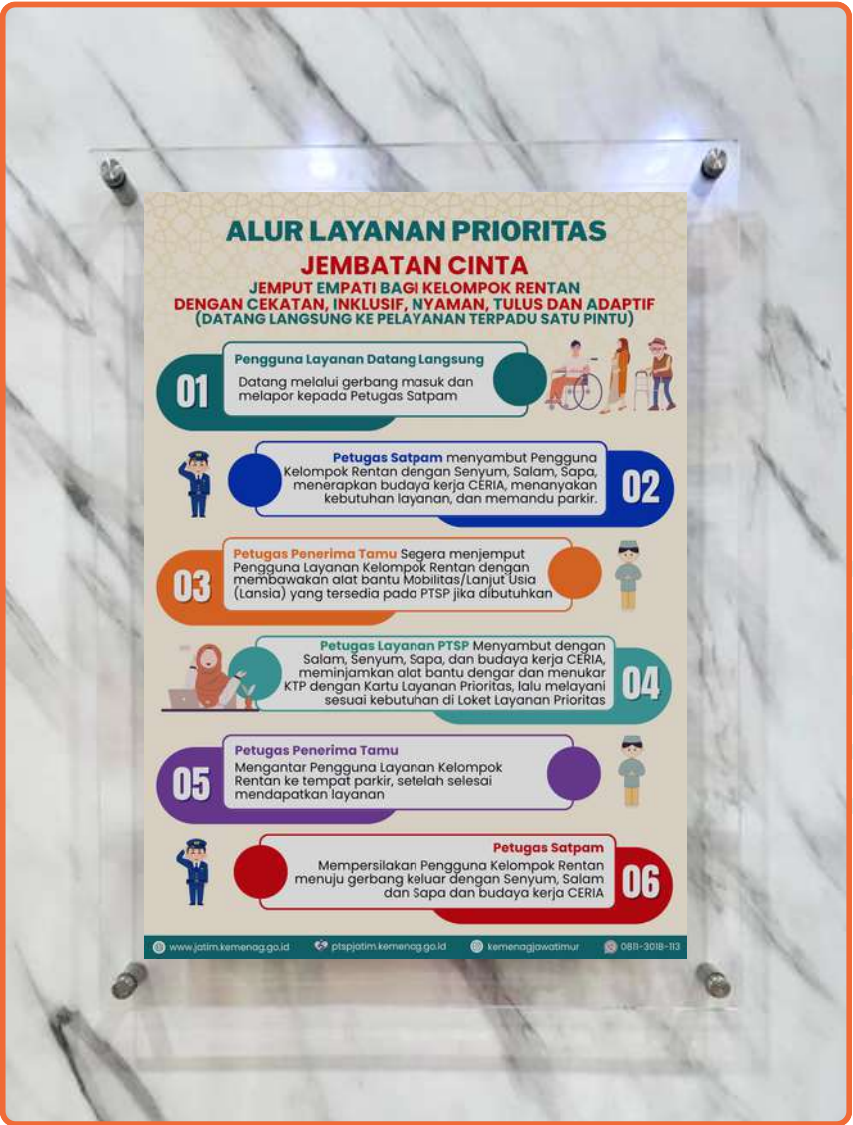
3. Layanan Jemput Empati Bagi Kelompok Rentan dengan Cekatan, Inklusif, Nyata, Tulus dan Adaptif (JEMBATAN CINTA)

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR BAGIAN TATA USAHA		Nomor SOP 1982/Kw.13.01/07/2025 (MORA 11.04) 25 Juni 2025 Tanggal Pembuatan 25 Juni 2025 Tanggal Revisi 01 Juli 2025
Disahkan oleh  Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I NIP. 197507152000031003		Kepala Bagian Tata Usaha,
SOP PELAYANAN JEMPUT EMPATI BAGI KELOMPOK RENTAN DENGAN CEKATAN, INKLUSIF, NYAMAN, TULUS DAN ADAPTIF (JEMBATAN CINTA)		
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; 2. Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;		1. Memahami tugas dan fungsi Kementerian Agama; 2. Memahami rencana strategis Kementerian Agama; 3. Memiliki pemahaman yang baik terkait pelayanan publik;

SOP PELAYANAN JEMPUT BOLA BAGI KELOMPOK RENTAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)						
NO	AKTIVITAS/ KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU	
		PETUGAS SATPAM	PENERIMA TAMU	PETUGAS PELAYANAN PTSP	KELENGKAPAN	WAKTU/ MENIT
1.	Pengguna Layanan Kelompok Rentan datang melalui gerbang masuk dan melapor kepada Petugas Satpam				Kartu Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan	5 Menit
2.	Petugas Satpam menerima Pengguna Layanan Kelompok Rentan dengan Senyum, Salam dan Sapa, serta budaya kerja CERIA dan menanyakan layanan yang dibutuhkan				Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	5 Menit
3.	Petugas Satpam mengarahkan dan memandu Pengguna Layanan Kelompok Rentan untuk memarkir kendaraan pada Parkir Khusus Prioritas Pengguna Layanan Kelompok Rentan, serta memberitahu Petugas Penerima Tamu jika dibutuhkan alat bantu Mobilitas/Lanjut Usia (Lansia)				Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	5 Menit
4.	Petugas Penerima Tamu segera menjemput Pengguna Layanan Kelompok Rentan dengan membawa alat bantu Mobilitas/Lanjut Usia (Lansia) yang tersedia pada PTSP jika dibutuhkan				Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional)	5 Menit

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSISN).



SOP dan Alur Layanan Prioritas Jemput Empati Bagi Kelompok Rentan dengan Cekatan, Inklusif, Nyaman, Tulus dan Adaptif (JEMBATAN CINTA)

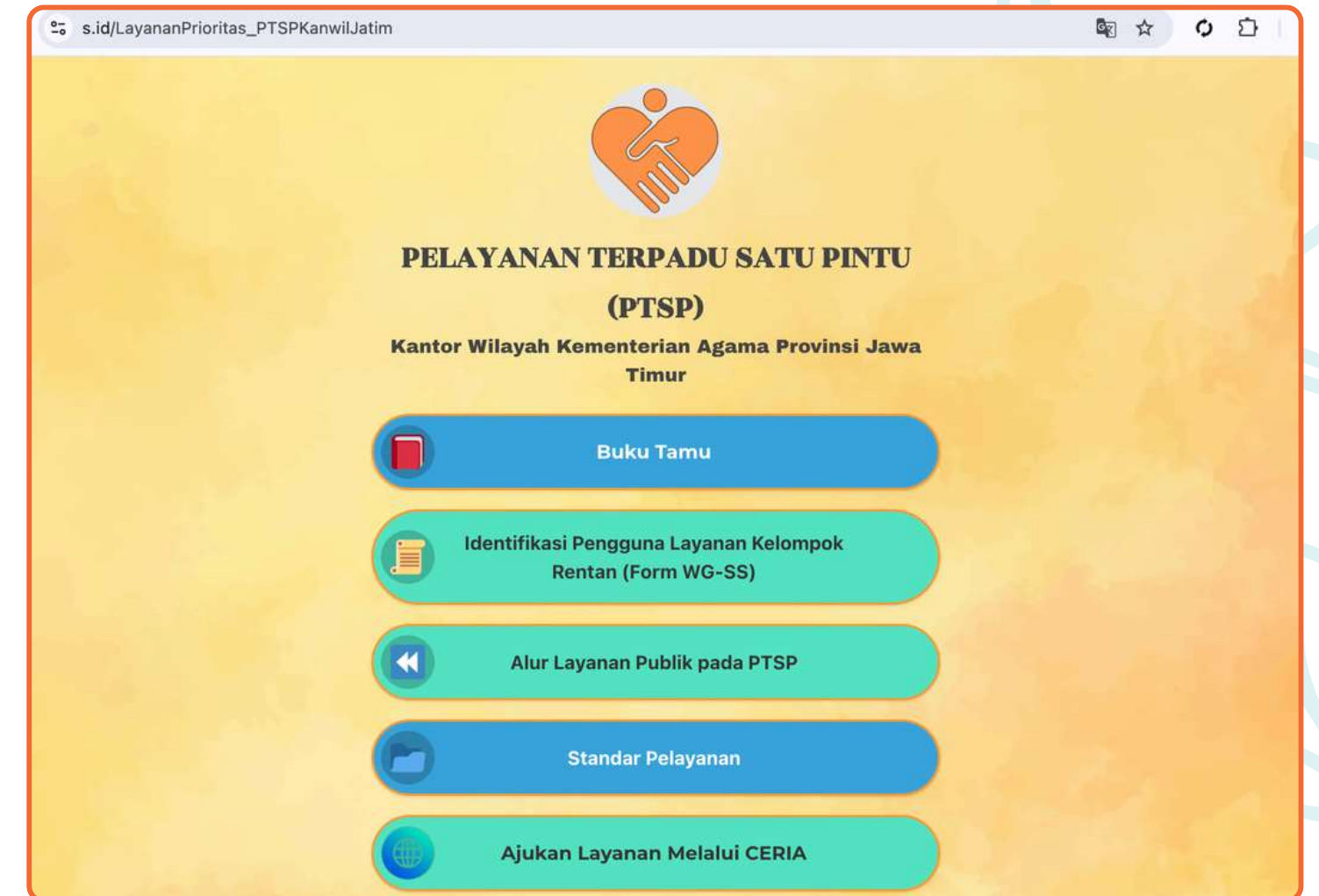
Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

4. Antrian Prioritas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Kartu Antrian Prioritas Pelayanan Khusus Kelompok Rentan



Form Online (WG-SS) untuk mengidentifikasi Pengguna Layanan Kelompok Rentan agar mendapatkan Antrian Prioritas

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

Aspek Sumber Daya Manusia

1. Pelatihan Sensitivitas Disabilitas

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



**Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Penguatan Sensitivitas
Pemberian Layanan Publik Bagi Pengguna Layanan Disabilitas**

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

2. Etika / Kode Etik

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 379 TAHUN 2025
TENTANG

KODE ETIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikuti kode etik pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan kepastian hak dari pengguna layanan, penyelenggara pelayanan wajib menetapkan kode etik pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tentang Kode Etik Pelayanan Publik Dan Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;

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

KEENAM : Larangan Petugas Layanan :

- Melakukan praktek Korupsi, Kolusi, Nepotisme dan Gratifikasi pada saat menerima layanan;
- Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat;
- Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu atau perorangan;
- Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
- Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terimakasih, imbalan (kickback), sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi;
- Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang- undangan;
- Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung;
- Menghilangkan memalsukan dan atau merusak aset negara atas dokumen milik negara atau organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

- 4 -

- Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi;
- Membocorkan rahasia negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain;
- Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan atau pihak lain yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 16 Mei 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR



**Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Nomor 379 Tahun 2025
Tentang Kode Etik Pelayanan Publik**

**Kode Etik Pelayanan Publik
pada Ruang PTSP**

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen utuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

3. Identitas Petugas Pelayanan Publik

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



**Identitas Seragam dan ID Card bagi Petugas Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur**

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

4. Pemberian Reward dan Punishment, serta Kompensasi Layanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.

D. Bentuk dan Klasifikasi Pemberian Reward dan Punishment Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Reward

Piagam penghargaan dari Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Punishment

Teguran lisan sampai surat peringatan

E. Pemberian *Reward* dan *Punishment* kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Pemberian reward diberikan kepada petugas layanan PTSP :

Tahun 2024 : In'am Arzaqi Mahbuby, S.Pd.I

Punishment

Petugas layanan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, petugas selalu disiplin, memiliki kinerja yang baik dan mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna layanan sehingga belum ada pemberian *punishment*.

Kepala Kantor Wilayah,

Ahmad Sruji Bahar

Lampiran :
Pemberian Reward Tahun 2024

NO	NAMA	NILAI	NILAI
1	Adhyalitta Anin Faluvi, SH.	123	85,42
2	In'am Arzaqi Mahbuby, S.Pd.	374	94,44
3	M. Abd. Rohim.	0	-
4	Rizki Amalia Oktaviana, A.Md.	96	88,90
5	Shinta Nugrahaningtyas, SE.	167	92,78
6	Muhammad Luqman Hakim, SE.	186	86,11



D. Bentuk dan Klasifikasi Pemberian Reward dan Punishment Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Reward

Piagam penghargaan dari Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Punishment

Teguran lisan sampai surat peringatan

E. Pemberian *Reward* dan *Punishment* kepada petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Pemberian reward diberikan kepada petugas layanan PTSP :

Tahun 2023 : Rizki Amalia Oktaviana, A.Md

Punishment

Petugas layanan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, petugas selalu disiplin, memiliki kinerja yang baik dan mendapatkan penilaian yang baik dari pengguna layanan sehingga belum ada pemberian *punishment*.

Kepala Kantor Wilayah,

Husnul Maram

Lampiran :
Pemberian Reward Tahun 2023

NO	NAMA	NILAI BOBOT	NILAI %
1	Adhyalitta Anin Faluvi, SH.	145	87,42
2	In'am Arzaqi Mahbuby, S.Pd.	96	85,44
3	M. Abd. Rohim.	0	-
4	Rizki Amalia Oktaviana, A.Md.	385	95,90
5	Audityas Megasari, SE	95	87,60
6	Muhammad Luqman Hakim, SE.	192	88,11



Pemberian Reward dan Punishment kepada Pemberi atau Petugas Pelaksana Pelayanan Publik

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):
<https://drive.google.com>

3. Pemberian Reward dan Punishment, serta Kompensasi Layanan

Kosongkan jika tidak memiliki komponen tersebut di OP Anda.



Bukti Pemberian Kompensasi terhadap Pengguna Layanan

Link google drive bukti dukung gambar/foto/video/file dokumen untuk (jika ada):

<https://drive.google.com>

TERIMA KASIH