

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR BAGIAN TATA USAHA	Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Efektif	1983/Kw.13.01/07/2025 (MORA 11.04) 25 Juni 2025 01 Juli 2025
	Disahkan oleh	Kepala Bagian Tata Usaha,  Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I NIP. 197507152000031003
SOP PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)		

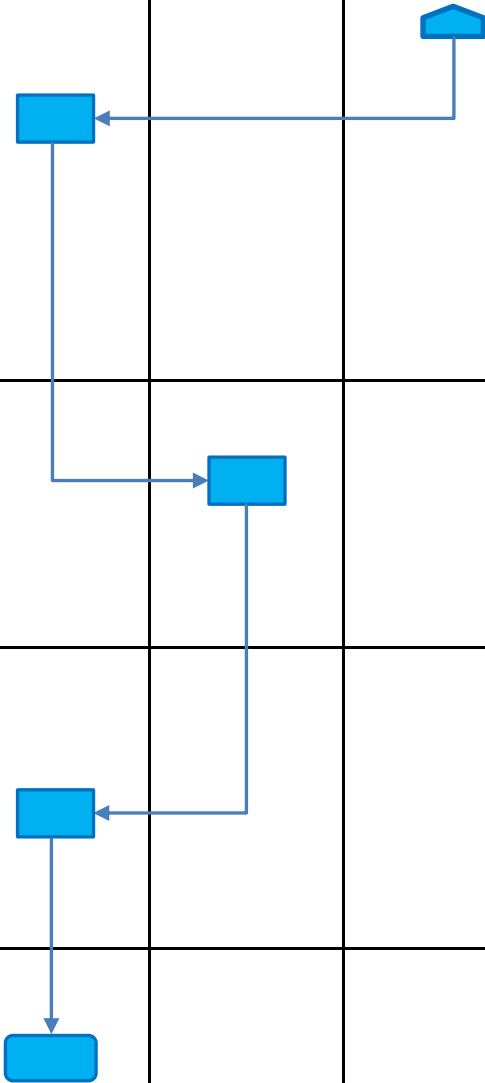
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; 2. Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112) Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;	1. Memahami tugas dan fungsi Kementerian Agama; 2. Memahami rencana strategis Kementerian Agama; 3. Memiliki pemahaman yang baik terkait pelayanan publik; 4. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur administrasi pemerintahan; 5. Petugas Satpam (Satuan Pengamanan) yang mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, dan kruk; 6. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki kemampuan berbahasa isyarat, mengetahui cara menggunakan kursi roda, tongkat, kruk, serta mengetahui cara penggunaan alat bantu tunanetra dan tunarungu; 8. Petugas Pelayanan Publik atau petugas dengan tugas dan fungsi yang sesuai dan berkompeten dalam memberikan pelayanan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
7. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Penyediaan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan; 8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan 9. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; 10. Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Kementerian Agama; 11. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 851); 12. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama.	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN PENDUKUNG
1. SOP Pengelolaan Naskah Masuk di Srikandi V3 2. SOP Pengelolaan Naskah Keluar di Srikandi V3 3. SOP Pengelolaan Layanan Keluar Melalui Aplikasi CERIA 4. SOP Penerimaan Tamu Untuk Pengajuan Permohonan Layanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 5. SOP Pelayanan Publik Jemput Bola Bagi Kelompok Rentan 6. SOP Pelaksanaan Layanan Konsultasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	1. Komputer 2. Jaringan internet 3. Aplikasi CERIA 4. Aplikasi Srikandi V3 5. Alat Bantu Dengar Pengguna Layanan Disabilitas 6. Alat Bantu Mobilitas Pengguna Layanan Disabilitas
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka akan terjadi penurunan tingkat kepuasan layanan publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	Disimpan dalam penyimpanan elektronik berbasis cloud system dan secara manual

**SOP PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

NO	AKTIVITAS/ KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		PETUGAS SATPAM	PENERIMA TAMU	PETUGAS PELAYANAN PTSP	KELENGKAPAN	WAKTU/ MENIT	OUTPUT	
1.	Pengguna Layanan Kelompok Rentan datang melalui pintu masuk dan melapor kepada Petugas Satpam				Kartu Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan	5 Menit	Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	
2.	Petugas Satpam menerima Pengguna Layanan Kelompok Rentan dengan Senyum, Salam dan Sapa, serta budaya kerja CERIA, kemudian meminta pengguna layanan menunjukkan Kartu Identitas Diri (KTP) serta layanan yang dibutuhkan				Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	5 Menit	Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	
3.	Petugas Satpam mengarahkan dan memandu Pengguna Layanan untuk memarkir kendaraan pada Parkir Khusus Prioritas Pengguna Layanan Kelompok Rentan				Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	5 Menit	Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan	
4.	Apabila Pengguna Layanan Kelompok Rentan membutuhkan alat bantu mobilitas disabilitas /Lanjut Usia (Lansia), maka Petugas Satpam segera meminjamkan alat bantu yang tersedia pada PTSP				Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan kebutuhan layanan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional)	5 Menit	Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional)	

5.	Petugas Satpam mengantarkan tamu menuju bagian Penerima Tamu pada PTSP				Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan (opsional)	5 Menit	Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan (opsional)	
6.	Petugas Penerima Tamu menerima Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan melakukan hal-hal sebagai berikut : - Menerima dengan budaya kerja CERIA dan Senyum, Salam, Sapa, - Meminjamkan alat bantu dengar bagi Tuna Rungu (alat bantu dengar) apabila dibutuhkan - Membantu mengisi buku tamu baik <i>offline</i> maupun <i>online</i> - Meminta Kartu Identitas Diri (KTP) untuk ditukar dengan Kartu Antrian Layanan Prioritas dan dan - Menyampaikan dan mengantarkan kepada Petugas Layanan Prioritas PTSP				Data Identitas Pengguna Layanan dan Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional), Kartu Antrian Layanan Prioritas	15 Menit	Data Identitas Pengguna Layanan dan Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional), Kartu Antrian Layanan Prioritas	
7.	Petugas Pelayanan PTSP memanggil Pengguna Layanan Kelompok Rentan untuk diberikan informasi terkait Standar Pelayanan (dengan huruf braille bagi tuna netra) dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan di Loker Layanan Prioritas khusus Kelompok Rentan				Data Identitas Pengguna Layanan dan Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional), Kartu Antrian Layanan Prioritas	30 – 60 Menit	Pengguna Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional) dan Kartu Antrian Layanan Prioritas	

8.	Apabila layanan telah selesai diberikan, Petugas Pelayanan PTSP meminta bantuan Petugas Satpam untuk mengantar ke Petugas Penerima Tamu untuk mengambil Kartu Identitas Diri, mengembalikan alat bantu dengar dan Kartu Antrian Layanan Prioritas, serta mengantar Pengguna Layanan Kelompok Rentan ke tempat parkir				Pengguna Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional), dan Kartu Antrian Layanan Prioritas	5 Menit	Pengguna Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional), dan Kartu Antrian Layanan Prioritas	
9.	Petugas Penerima Tamu mengembalikan Kartu Identitas Diri (KTP) Pengguna Layanan Kelompok Rentan dan meminta Kartu Antrian Layanan Prioritas, serta meminta bantuan Petugas Satpam untuk mengantar ke tempat parkir				Pengguna Kebutuhan Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan/dengar (opsional), dan Kartu Antrian Layanan Prioritas	5 Menit	Kartu Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan (opsional)	
10.	Jika Pengguna Layanan Kelompok Rentan sebelumnya meminjam alat bantu disabilitas/ Lansia, maka Petugas Satpam menerima Kembali alat bantu yang telah selesai dipinjam dan mengembalikan pada tempat penyimpanan pada PTSP dan mengantar ke tempat parkir				Kartu Identitas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dengan alat bantu jalan (opsional)	5 Menit	Pengguna Layanan Kelompok Rentan	
11.	Petugas Satpam mempersilakan Pengguna Layanan Kelompok Rentan mempersilakan menuju pintu keluar dengan Senyum, Salam dan Sapa dan budaya kerja CERIA				Pengguna Layanan Kelompok Rentan	5 Menit	Layanan Kelompok Rentan selesai	