

KERANGKA ACUAN KERJA / TERM OF REFERENCE
(2101.EBA.960) PELATIHAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI PETUGAS
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN ANGGARAN 2025

Kementerian Negara/Lembaga	: (025) Kementerian Agama RI
Unit Eselon I/II	: (025.01) Sekretariat Jenderal (417800) Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
Program	: (025.01.01) Program Dukungan Manajemen
Hasil (<i>Outcome</i>)	: Tercapainya Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sesuai regulasi
Aktivitas	: (2101) Pembinaan Administrasi Organisasi dan Tata Laksana
Indikator Kinerja Kegiatan	: (10.06) Jumlah standar pelayanan publik yang ditetapkan regulasinya
Rincian Output (RO)	: (EBA) Layanan Dukungan Manajemen Internal
Klasifikasi Rincian Output (KRO)	: (960) Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal
Komponen	: (052) Tata Laksana Organisasi dan Kelembagaan
Volume Keluaran (<i>Output</i>)	: 1 Layanan

A. Latar Belakang

1. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009);
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 6) Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
- 7) 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;
- 8) Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Kementerian Agama;



2. Gambaran Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat merupakan tuntutan yang semakin meningkat seiring dengan dinamika kebutuhan dan harapan publik terhadap kinerja instansi pemerintah. Dalam konteks ini, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki peran strategis sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan yang cepat, efektif, ramah, inovatif, akuntabel, mudah, transparan, dan terstandar kepada masyarakat.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang prima dan berkeadilan. Hal ini dipertegas melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas aparatur dalam penyelenggaraan layanan. Selain itu, implementasi Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan PTSP di Kementerian Agama menjadi landasan operasional dalam pelaksanaan layanan secara terintegrasi, efisien, dan responsif.

Dalam rangka mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut, serta sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), diperlukan penyelenggaraan Pelatihan Budaya Pelayanan Prima bagi Penyelenggara Pelayanan Publik pada PTSP. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, etika pelayanan, dan kemampuan komunikasi aparatur, agar mampu memberikan pelayanan yang humanis, profesional, dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat serta mewujudkan keselarasan implementasi budaya kerja CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Akuntabel).

Melalui pelatihan ini, diharapkan seluruh Penyelenggara PTSP mampu memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima secara konsisten, serta menjadi agen perubahan dalam membangun budaya pelayanan yang unggul dan berintegritas di lingkungan Kementerian Agama.

B. Penerima Manfaat

Pelatihan Budaya Pelayanan Prima akan memberikan manfaat yang baik kepada penyelenggara pelayanan publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 12 Tahun 2025 Tentang Penetapan Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu dengan jumlah peserta mencakup :

- 1). Petugas Front Office (FO), Back Office (BO) layanan, Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan PTSP yaitu sejumlah 65 Orang, untuk Petugas Garda Terdepan PTSP



yaitu mencakup FO, Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan sejumlah 18 Orang;

- 2). Panitia Pelaksana Kegiatan yaitu sejumlah 5 Orang.

C. Strategi Pencapaian Keluaran

Untuk mewujudkan kegiatan Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik pada PTSP, diperlukan langkah-langkah strategis sebagai berikut :

1. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan ditempuh dalam bentuk Pelatihan Paparan Teori dan Praktek dari Praktisi Narasumber di bidang Pelayanan Publik.

2. Tahapan dan Waktu Pelaksanaan.

Adapun Tahapan pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut :

- a. Persiapan penganggaran pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali kegiatan dengan tema yang berbeda yaitu pada Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2025
- b. Persiapan administrasi dan surat-surat sesuai regulasi terkait permohonan narasumber, undangan peserta, daftar hadir dan banner.
- c. Melakukan Rapat Koordinasi internal Panitia Pelaksana untuk persiapan pelaksanaan kegiatan
- d. Melakukan rapat evaluasi pelaksanaan kegiatan
- e. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan

Matrik Pelaksanaan kegiatan

No	Tahapan kegiatan	Bulan Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan penganggaran												
2.	Persiapan administrasi dan surat-surat sesuai regulasi												
3.	Melakukan Rapat Koordinasi persiapan pelaksanaan kegiatan												



No	Tahapan kegiatan	Bulan Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4.	Melakukan Pelaksanaan Kegiatan sebanyak 2 kegiatan dengan Tema/Judul : 1) Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Terkait Sensitivitas terhadap Pelayanan Terhadap Kaum Rentan 2) Pelatihan Bahasa Isyarat Bagi Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 3) Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Terkait Pengendalian Emosional dalam Pemberian Pelayanan Publik												
5.	Melakukan rapat evaluasi pelaksanaan kegiatan												
6.	Membuat laporan pelaksanaan kegiatan												

D. Kurun Waktu Pencapaian Keluaran

Untuk mewujudkan output kegiatan Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, kurun waktu yang diperlukan adalah selama 12 (dua belas) bulan atau selama 1 (satu) tahun.

E. Biaya Yang Diperlukan

Kegiatan Pelatihan Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memerlukan biaya dengan sumber dana seluruhnya dari APBN Tahun Anggaran 2025 dengan total biaya sebesar Rp 16.900.000 (Enam Belas Juta



Sembilan Ratus Ribu Rupiah) dengan rincian sebagaimana terlampir pada Rincian Anggaran Biaya (RAB).

Sidoarjo, 26 Agustus 2024
Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
Selaku Kuasa Pengguna Anggaran



Akhmad Sruji Bahtiar



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : YtDxwTDH

RINCIAN ANGGARAN BIAYA (RAB)
Pembinaan Administrasi Organisasi dan Kelembagaan

Kementerian Negara/Lembaga
Unit Eselon I/II

Program
Hasil (*Outcome*)
Aktivitas
Indikator Kinerja Kegiatan
Rincian Output (RO)
Komponen
Volume Keluaran (*Output*)

: (025) Kementerian Agama
: (025.01) Sekretariat Jenderal
: (417800) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
: (025.01.01) Dukungan Manajemen
: Tercapainya Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sesuai regulasi
: (2101) Pembinaan Administrasi Organisasi dan Kelembagaan
: (10.06) Jumlah standar pelayanan publik yang ditetapkan regulasinya
: (960) Layanan Organisasi dan Tata Kelola Internal
: (052) Tata Laksana Organisasi dan Kelembagaan
: 1 Layanan

No	Tahapan Pelaksanaan dan Rincian Komponen Biaya	Jenis Biaya		Vol	Satuan Ukuran	Harga Satuan	Jumlah	KET
		Biaya Utama	Biaya Pendukung			(Rp)	(Rp)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
025.01.01	Program : Dukungan Manajemen							
2101	Pembinaan Administrasi Organisasi dan Kelembagaan							
2101.EBA	Layanan Manajemen Kinerja Internal			1	Layanan		16.900.000	
2101.EBA.960	Output : Layanan Tata Laksana Organisasi dan Kelembagaan							
052	Pembinaan Administrasi Organisasi dan Kelembagaan							
A	Pelatihan Budaya Pelayanan Prima Bagi Penyelenggara Layanan Publik						16.900.000	
521211	Belanja Bahan						7.900.000	
	Konsumsi [70 Org x 2 Keg; 18 x 1 Keg]			158	OK	50.000	7.900.000	
522151	Belanja Jasa Profesi						9.000.000	
	Narasumber [1 Org x 4 Jam x 3 Keg]			12	OJ	750.000	9.000.000	

Sidoarjo, 26 Agustus 2024
Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
Selaku Kuasa Pengguna Anggaran



Akhmad Sruji Bahtiar



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : Meqy6wfn