



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 735 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN PROGRAM INOVASI LAYANAN JEMPUT EMPATI BAGI KELOMPOK
RENTAN DENGAN CEKATAN, INKLUSIF, NYAMAN, TULUS, DAN ADAPTIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan ramah bagi Kelompok Rentan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, diperlukan inovasi layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelayanan publik khusus Kelompok Rentan;

b. Bahwa program Layanan Jemput Empati Bagi Kelompok Rentan dengan Cekatan, Inklusif, Nyaman, Tulus, Dan Adaptif telah dirancang sebagai program inovasi unggulan untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efektivitas layanan bagi kelompok rentan;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Tentang Penetapan Program Inovasi Layanan Jemput Bola Kelompok Rentan Dengan Cekatan, Inklusif, Nyaman, Tulus, Dan Adaptif;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69);

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

- 5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Agama;
- 6. 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;
- 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
- 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembangunan Reformasi Birokrasi Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG PENETAPAN PROGRAM INOVASI LAYANAN JEMPUT EMPATI BAGI KELOMPOK RENTAN DENGAN CEKATAN, INKLUSIF, NYAMAN, TULUS, DAN ADAPTIF.

KESATU : Menetapkan Program Layanan Jemput Empati Bagi Kelompok Rentan dengan Cekatan, Inklusif, Nyaman, Tulus, dan Adaptif atau disingkat JEMBATAN CINTA sebagai Program Inovasi Unggulan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

KEDUA : Program layanan JEMBATAN CINTA bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektifitas layanan bagi kelompok rentan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, melalui pendekatan yang inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan publik bagi kelompok rentan.

KETIGA : Program layanan JEMBATAN CINTA mencakup :
1. Penyediaan layanan khusus bagi kelompok rentan yang lebih Cekatan, Inklusif, Nyaman, Tulus dan Adaptif berdasarkan Standar Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
2. Penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pelayanan publik bagi kelompok rentan;
3. Peningkatan kompetensi petugas layanan

- sebagai langkah penguatan sensitivitas pemberian pelayanan publik bagi pengguna layanan kelompok rentan; dan
4. Penggunaan teknologi inklusif yang assistif pada pelayanan publik bagi kelompok rentan.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 14 Oktober 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR