



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 740 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
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, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan khususnya pelayanan ramah kelompok rentan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Minimal;
8. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Penataan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;
10. 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;
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;

12. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
13. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
14. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Inklusif.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Jenis Standar Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagaimana tersebut dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan sebagaimana dalam diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bagi Kelompok Rentan:
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal : 15 Oktober 2025

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 740 TAHUN 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

NO.	JENIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN
1	Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Ibu Hamil dan Menyusui
2	Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Disabilitas
3	Standar Pelayanan Bagi Pengguna Layanan Lanjut Usia (Lansia)
4	Standar Pelayanan Jemput Empati Bagi Kelompok Rentan dengan Cekatan, Inklusif, Nyaman, Tulus dan Adaptif (JEMBATAN CINTA)

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 740 TAHUN 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN IBU HAMIL DAN/ATAU IBU
MENYUSUI

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, Pengguna Layanan Ibu Hamil dan/atau Ibu Menyusui harus menyiapkan Surat Permohonan dan Dokumen Persyaratan sesuai jenis layanan yang akan diajukan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan Hadir Langsung pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; Pengguna Layanan Kelompok Rentan dijemput oleh Petugas Penerima Tamu untuk diantar ke Loker Prioritas dan mengambil Kartu Antrian Layanan Prioritas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dibantu oleh Petugas Layanan pada Loker Prioritas untuk mengajukan permohonan pada aplikasi PTSP CERIA Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan yang dituju Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Pengguna Layanan pada Loker Layanan Prioritas Keterangan : - Pengguna Layanan Ibu Hamil dan/atau Ibu Menyusui dijemput oleh Petugas Penerima Tamu untuk diantar ke Loker Layanan Prioritas dan mengambil Kartu Antrian Layanan Prioritas; - Pengguna Layanan dibantu oleh Petugas Layanan pada Loker Layanan Prioritas untuk mengajukan permohonan pada aplikasi PTSP CERIA Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; - Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Layanan yang dituju. Selama melaksanakan proses layanan, pengguna layanan Ibu Hamil dan/atau Ibu Menyusui dapat mempergunakan fasilitas khusus yang diperlukan seperti Kursi Tunggu Prioritas, Toilet Khusus Kelompok Rentan maupun Ruang Laktasi; 4. Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Pengguna Layanan Ibu Hamil dan/atau Ibu Menyusui pada Loker Layanan Prioritas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 – 60 Menit setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap atau sesuai dengan jenis layanan yang diajukan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen / Informasi / Layanan Publik sesuai kebutuhan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Inklusif.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Parkir Khusus Kelompok Rentan • Jalur Landai • Loker Pelayanan Prioritas • Alat Bantu Mobilitas Khusus Kelompok Rentan • Koneksi Wifi Khusus Pengguna Layanan • Area Bermain Anak/Ramah Anak • Toilet Khusus Kelompok Rentan • Kursi Tunggu Prioritas • Kartu Antrian Prioritas • Ruang Laktasi • Ruang Tenang/Ruang Kesehatan • Ruang Konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Loker Pelayanan Prioritas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam pelatihan sensitivitas pemberian layanan khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan khusus kebutuhan Kelompok Rentan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan khususnya pada Kelompok Rentan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas Front Office (FO) Layanan PTSP, dan minimal 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Unit Kerja/Bidang Layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Menjamin keselamatan Pengguna Layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; - Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 740 TAHUN 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN DISABILITAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, Pengguna Layanan Disabilitas harus menyiapkan Surat Permohonan dan Dokumen Persyaratan sesuai sesuai jenis layanan yang akan diajukan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan Hadir Langsung pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; Pengguna Layanan Kelompok Rentan dijemput oleh Petugas Penerima Tamu untuk diantar ke Loker Prioritas dan mengambil Kartu Antrian Layanan Prioritas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dibantu oleh Petugas Layanan pada Loker Prioritas untuk mengajukan permohonan pada aplikasi PTSP CERIA Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan yang dituju Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Pengguna Layanan pada Loker Layanan Prioritas Keterangan : - Pengguna Layanan Disabilitas dijemput oleh Petugas Penerima Tamu untuk diantar ke Loker Prioritas dan mengambil Kartu Antrian Layanan Prioritas; - Pengguna Layanan dibantu oleh Petugas Layanan pada Loker Prioritas untuk mengajukan permohonan pada aplikasi PTSP CERIA Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan yang dituju. Selama melaksanakan proses layanan, pengguna layanan Ibu Hamil dan/atau Ibu Menyusui dapat mempergunakan fasilitas khusus yang diperlukan seperti Kursi Tunggu Prioritas, Toilet Khusus Kelompok Rentan maupun Ruang Laktasi; 4. Jika proses layanan telah selesai dilaksanakan dan diupload ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Ibu Hamil dan/atau Ibu Menyusui akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau akan memperoleh Dokumen Fisik jika diperlukan yang akan diberikan oleh Petugas Layanan Loker Prioritas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 – 60 Menit setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen / Informasi / Layanan Publik sesuai kebutuhan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; • Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Inklusif.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Parkir Khusus Kelompok Rentan • Jalur Landai • Loker Pelayanan Prioritas • Alat Bantu Mobilitas Khusus Kelompok Rentan • Koneksi Wifi Khusus Pengguna Layanan • Area Bermain Anak/Ramah Anak • Toilet Khusus Kelompok Rentan • Kursi Tunggu Prioritas • Kartu Antrian Prioritas • Ruang Laktasi • Ruang Tenang/Ruang Kesehatan • Ruang Konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Loker Pelayanan Prioritas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam pelatihan sensitivitas pemberian layanan khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan khusus kebutuhan Kelompok Rentan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan khususnya pada Kelompok Rentan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas Front Office (FO) Layanan PTSP, dan minimal 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Unit Kerja/Bidang Layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	Menjamin keselamatan Pengguna Layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; - Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; - Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 740 TAHUN 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN LANJUT USIA (LANSIA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, Pengguna Layanan Lanjut Usia (Lansia) harus menyiapkan Surat Permohonan dan Dokumen Persyaratan sesuai jenis layanan yang akan diajukan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan Hadir Langsung pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; Pengguna Layanan Kelompok Rentan dijemput oleh Petugas Penerima Tamu untuk diantar ke Loker Prioritas dan mengambil Kartu Antrian Layanan Prioritas Pengguna Layanan Kelompok Rentan dibantu oleh Petugas Layanan pada Loker Prioritas untuk mengajukan permohonan pada aplikasi PTSP CERIA Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan yang dituju Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan diberikan oleh Pengguna Layanan pada Loker Layanan Prioritas Keterangan : - Pengguna Layanan Lansia dijemput oleh Petugas Penerima Tamu untuk diantar ke Loker Prioritas dan mengambil Kartu Antrian Layanan Prioritas; - Pengguna Layanan dibantu oleh Petugas Layanan pada Loker Prioritas untuk mengajukan permohonan pada aplikasi PTSP CERIA Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur; - Selama melaksanakan proses layanan, Pengguna Layanan Lansia dapat mempergunakan fasilitas khusus yang diperlukan seperti Kursi Tunggu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prioritas, Toilet Khusus Kelompok Rentan maupun Ruang Laktasi; 4. Jika proses layanan telah selesai dilaksanakan dan diupload ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Lansia akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau akan memperoleh Dokumen Fisik jika diperlukan yang akan diberikan oleh Petugas Layanan Loker Prioritas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 – 60 Menit setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen / Informasi / Layanan Publik sesuai kebutuhan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; • Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Inklusif.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Parkir Khusus Kelompok Rentan • Jalur Landai • Loker Pelayanan Prioritas • Alat Bantu Mobilitas Khusus Kelompok Rentan • Koneksi Wifi Khusus Pengguna Layanan • Area Bermain Anak/Ramah Anak • Toilet Khusus Kelompok Rentan • Kursi Tunggu Prioritas • Kartu Antrian Prioritas • Ruang Laktasi • Ruang Tenang/Ruang Kesehatan • Ruang Konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Loker Pelayanan Prioritas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam pelatihan sensitivitas pemberian layanan khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan khusus kebutuhan Kelompok Rentan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan khususnya pada Kelompok Rentan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas Front Office (FO) Layanan PTSP, dan minimal 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Unit Kerja/Bidang Layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan Pengguna Layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 740 TAHUN 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

STANDAR PELAYANAN JEMPUT EMPATI BAGI KELOMPOK RENTAN DENGAN
CEKATAN, INKLUSIF, NYAMAN, TULUS DAN ADAPTIF
(JEMBATAN CINTA)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>DELIVERY SERVICE</i>)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, Pengguna Layanan Kelompok Rentan harus menyiapkan Surat Permohonan dan Dokumen Persyaratan sesuai kebutuhan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Pengguna Layanan Kelompok Rentan tidak perlu datang langsung pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Pengguna Layanan Kelompok Rentan mengajukan permohonan layanan sesuai yang dibutuhkan pada aplikasi PTSP CERIA ↓ Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan yang dituju ↓ Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah maka akan dikirim ke alamat Pengguna Layanan Keterangan : - Pengguna Layanan Kelompok Rentan tanpa perlu datang langsung pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat mengajukan permohonan layanan melalui aplikasi PTSP CERIA dari mana saja dan kapan saja; - Permohonan Layanan diproses oleh Petugas Layanan pada Back Office (BO) sesuai Bidang Layanan yang dituju - Jika proses layanan telah selesai, Petugas Layanan mengupload Hasil/Produk Layanan ke aplikasi PTSP CERIA, maka Pengguna Layanan Kelompok Rentan akan mendapat notifikasi melalui Whatsapp untuk mendownload Hasil/Produk Layanan, atau jika memerlukan Tanda Tangan dan Stempel Basah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maka akan dikirim ke alamat domisili Pengguna Layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Minimal 3 (tiga) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap jika Hasil/Produk Layanan perlu dikirim ke alamat domisili Pengguna Layanan sesuai standar jasa pengiriman.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Dokumen / Informasi / Layanan Publik sesuai kebutuhan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengguna Layanan dapat mengajukan pengaduan melalui: • Saran/Pengaduan : pada situs web https://jatim.kemenag.go.id/ • SPAN-LAPOR : lapor.go.id • Nomor WA Pengaduan : 0811 6677 616 • Instagram : @kemenagjawatimur • Facebook : Kemenag Jatim • Email : kanwiljatim@kemenag.go.id Pengaduan ditindaklanjuti oleh tim khusus dalam waktu 3 hari kerja.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama; • Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama; • Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; • Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Inklusif.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	• Parkir Khusus Kelompok Rentan • Jalur Landai • Loker Pelayanan Prioritas • Alat Bantu Mobilitas Khusus Kelompok Rentan • Koneksi Wifi Khusus Pengguna Layanan • Area Bermain Anak/Ramah Anak

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Toilet Khusus Kelompok Rentan • Kursi Tunggu Prioritas • Kartu Antrian Prioritas • Ruang Laktasi • Ruang Tenang/Ruang Kesehatan • Ruang Konsultasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Loker Pelayanan Prioritas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam pelatihan sensitivitas pemberian layanan khusus Kelompok Rentan; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan khusus kebutuhan Kelompok Rentan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan khususnya pada Kelompok Rentan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang di jenjang jabatan Tinggi Pratama dan jabatan Administrator • Dilakukan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang petugas, terdiri atas 1 (satu) petugas Penerima Tamu, 1 (satu) orang Petugas Front Office (FO) Layanan PTSP, dan minimal 1 (satu) orang petugas dari Tim Kerja pada masing-masing Unit Kerja/Bidang Layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan; dan • Menjamin keselamatan Pengguna Layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Kinerja Pelaksana Pelayanan dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan; • Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untu menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; • Evaluasi kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan bagi masyarakat juga diadakan untuk memperoleh masukan dan dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali, melalui kotak saran, email, atau media sosial atau link survei : https://bit.ly/SPKPSPAK_KanwilKemenagJatim.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR,



AKHMAD SRUJI BAHTIAR