



# KEMENTERIAN AGAMA R.I.

## SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Lapangan Banteng Barat Nomor 3-4 Jakarta 10710  
Telepon: 3811244-3811642-3811654-3811658-3811679-3811779  
(Hunting) 34833004-34833005 Jakarta,

4 Februari 2014

- Yth: 1. Inspektur Jenderal;  
2. Para Direktur Jenderal  
3. Kepala Badan Litbang dan Diklat Keagamaan  
4. Para Rektor UIN, IAIN, dan IHDN  
5. Para Ketua STAIN, STAKN, STAHN dan STABN  
6. Para Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi  
Kementerian Agama RI

### SURAT EDARAN

Nomor: SJ/B.IV/2/OT.00/ 296 /2014

### TENTANG

### PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, dan Permenpan dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik serta telah dilaksanakannya penilaian pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama RI oleh Ombudsman RI, bersama ini kami sampaikan kepada seluruh unit Eselon I, Kakanwil Kemenag Provinsi dan Ketua STAIN, STAKN, STAHN dan STABN yang terkait dengan pelayanan publik agar memperhatikan dan melakukan perbaikan-perbaikan pada unit-unit pelayanan terhadap 30 variabel dalam upaya peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama, sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Jangka waktu penyelesaian;
3. Biaya/tarif pelayanan;
4. Apakah petugas penyelenggara layanan public memiliki prosedur pelayanan ?;
5. Alur pelayanan;
6. Ruang tunggu;
7. Pendingin ruangan/AC;
8. Tempat duduk;
9. Ketersediaan jenis layanan public (dalam bentuk booklet, leaflet, poster, dll);
10. Sarana antrian (loket);
11. Toilet/WC;
12. Maklumat pelayanan;
13. Sistem Informasi Standar Pelayanan;
14. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan;
15. Apakah unit layanan tersebut mempunyai unit khusus pengelolaan pengaduan?;
16. Kotak saran dan pengaduan;

17. Pejabat pengelola pengaduan;
18. Loker pengaduan/ruangan pengaduan;
19. Informasi nomor telepon pengaduan;
20. Informasi email pengaduan;
21. Informasi prosedur pengaduan;
22. Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan;
23. Ruang khusus inu menyusui/hamil/manula;
24. Akseibilitas pengguna layanan berkebutuhan khusus;
25. Visi Misi;
26. Moto;
27. Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public;
28. Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam ?;
29. Apakah petugas penyelenggara layanan menggunakan ID Card?; dan
30. Unit Pelayanan Terpadu.

Demikian untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Sekretaris Jenderal,



Tembusan:

1. Menteri Agama RI;
2. Sekretaris Jenderal Ombudsman RI;
3. Sekretaris Jenderal Kemenpan-RB.