

## STANDAR PELAYANAN LANGSUNG WANITA HAMIL

| NO                         | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                               |   |
| 1.                         | Persyaratan                   | Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dengan membawa surat Permohonan   |
| 2.                         | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem</p>  <pre> graph TD     A([Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui Loker Khusus]) --&gt; B[Penggunaan layanan membawa surat resmi, mengisi daftar tamu dan LANGSUNG MENUJU LOKET PRIORITAS]     B --&gt; C[Pengguna layanan memperoleh Dokumen/ Informasi]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan dokumen dengan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem ke loket khusus</li> <li>2. Selama melaksanakan proses layanan, pemohon dapat mempergunakan fasilitas khusus yang diperlukan</li> <li>3. Pemohon menerima dokumen hasil dari permohonan yang telah diajukan</li> </ol> |
| 3.                         | Jangka Waktu Pelayanan        | Tiga puluh (30) menit   |
| 4.                         | Biaya/Tarif                   | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5.                         | Produk Pelayanan              | Dokumen/ Informasi/ Layanan yang dibutuhkan   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 6.   | <p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Untung Surapati No. 10 Amlapura Bali 80813;<br/>Atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon: (0361) 21161;</li> <li>b. WA : 081237068788;</li> <li>c. e-mail: <a href="mailto:kabkarangasem@kemenag.go.id">kabkarangasem@kemenag.go.id</a></li> <li>d. <i>pengaduan online</i> :<br/><a href="https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/">https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/</a></li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter: @lapor1708; dan aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)</b> |   |   |
| 7  | <p>Dasar Hukum</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung</li> <li>5. Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung</li> <li>6. Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RI No. 3064/M.PPN/05/2006</li> <li>7. SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>   |
| 8.   | <p>Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas</p>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir khusus</li> <li>2. Jalur landai</li> <li>3. Jalur rambat</li> <li>4. Guiding blocks</li> <li>5. Petugas khusus</li> </ol>  |

|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Meja khusus</li> <li>7. Ruang tunggu khusus</li> <li>8. Toilet khusus</li> <li>9. Kursi roda</li> <li>10. Tongkat</li> <li>11. Kruk</li> <li>12. Alat bantu dengar</li> <li>13. Huruf braille</li> <li>14. Video dengan Bahasa isyarat</li> <li>15. ATK</li> <li>16. Jaringan internet</li> <li>17. Mesin fotocopy</li> </ul>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karangasem;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Administrator terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana     | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.  |
| 12. | Jaminan Pelayanan    | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol> |

## STANDAR PELAYANAN LANGSUNG DISABILITAS

| NO                         | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                               |   |
| 1.                         | Persyaratan                   | Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dengan membawa surat Permohonan   |
| 2                          | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem</p>  <pre> graph TD     A([Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui Loker Khusus]) --&gt; B[Penggunaan layanan membawa surat resmi, mengisi daftar tamu dan LANGSUNG MENUJU LOKET PRIORITAS]     B --&gt; C[Pengguna layanan memperoleh Dokumen/ Informasi]         </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan dokumen dengan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem ke loket khusus</li> <li>2. Selama melaksanakan proses layanan, pemohon dapat mempergunakan fasilitas khusus yang diperlukan</li> <li>3. Pemohon menerima dokumen hasil dari permohonan yang telah diajukan</li> </ol> |
| 3.                         | Jangka Waktu Pelayanan        | Tiga puluh (30) menit   |
| 4.                         | Biaya/Tarif                   | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5.                         | Produk Pelayanan              | Dokumen/ Informasi/ Layanan yang dibutuhkan   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 6.   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Untung Surapati No. 10 Amlapura Bali 80813;<br/>Atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon: (0361) 21161;</li> <li>b. WA : 081237068788;</li> <li>c. e-mail: <a href="mailto:kabkarangasem@kemenag.go.id">kabkarangasem@kemenag.go.id</a></li> <li>d. <i>pengaduan online</i> :<br/><a href="https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/">https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/</a></li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter: @lapor1708; dan aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)</b> |  |   |
| 7  | Dasar Hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung</li> <li>5. Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung</li> <li>6. Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RI No. 3064/M.PPN/05/2006</li> <li>7. SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>   |
| 8.   | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir khusus</li> <li>2. Jalur landai</li> <li>3. Jalur rambat</li> <li>4. Guiding blocks</li> <li>5. Petugas khusus</li> <li>6. Meja khusus</li> </ol>  |

|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang tunggu khusus</li> <li>8. Toilet khusus</li> <li>9. Kursi roda</li> <li>10. Tongkat</li> <li>11. Kruk</li> <li>12. Alat bantu dengar</li> <li>13. Huruf braille</li> <li>14. Video dengan Bahasa isyarat</li> <li>15. ATK</li> <li>16. Jaringan internet</li> <li>17. Mesin fotocopy</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karangasem;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>6. Pegawai yang menguasai Bahasa isyarat</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Administrator terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana     | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.  |
| 12. | Jaminan Pelayanan    | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol> |

## STANDAR PELAYANAN JEMPUT BOLA

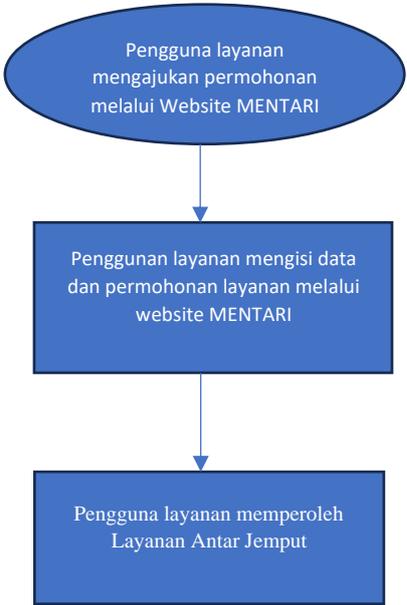
| NO                         | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                               |   |
| 1.                         | Persyaratan                   | Mengajukan permohonan melalui website :<br><a href="http://mentari.kemenagkarangasem.id">http://mentari.kemenagkarangasem.id</a>  |
| 2                          | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem</p>  <pre> graph TD     A([Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui Website MENTARI]) --&gt; B[Pengguna layanan mengisi data dan permohonan layanan melalui website MENTARI]     B --&gt; C[Pengguna layanan memperoleh Layanan Jemput Bola]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengisi data sesuai kebutuhan layanan pada Aplikasi MENTARI</li> <li>2. Petugas Layanan diantar sopir untuk memberikan Layanan Jemput Bola dan membawa perlengkapan sesuai permohonan Pengguna Layanan</li> <li>3. Pengguna Layanan Jemput Bola memperoleh layanan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan</li> </ol> |
| 3.                         | Jangka Waktu Pelayanan        | Empat Jam Dua Puluh Lima Menit  |
| 4.                         | Biaya/Tarif                   | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5.                         | Produk Pelayanan              | Dokumen/ Informasi/ Layanan yang dibutuhkan   |
| 6.                         | Penanganan                    | 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi | <p>disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Untung Surapati No. 10 Amlapura Bali 80813;</p> <p>Atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: (0361) 21161;</p> <p>b. WA : 081237068788;</p> <p>c. e-mail: <a href="mailto:kabkarangasem@kemenag.go.id">kabkarangasem@kemenag.go.id</a></p> <p>d. <i>pengaduan online</i> :<br/> <a href="https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/">https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/</a></p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) twitter: @lapor1708; dan aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)</b> |  |   |
| 7.   | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung</li> <li>5. Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung</li> <li>6. Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RI No. 3064/M.PPN/05/2006</li> <li>7. SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>   |
| 8.   | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir khusus</li> <li>2. Jalur landai</li> <li>3. Jalur rambat</li> <li>4. Guiding blocks</li> <li>5. Petugas khusus</li> <li>6. Meja khusus</li> <li>7. Ruang tunggu khusus</li> </ol>  |

|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Toilet khusus</li> <li>9. Kursi roda</li> <li>10. Tongkat</li> <li>11. Kruk</li> <li>12. Alat bantu dengar</li> <li>13. Huruf braille</li> <li>14. Video dengan Bahasa isyarat</li> <li>15. ATK</li> <li>16. Jaringan internet</li> <li>17. Mesin fotocopy</li> <li>18. Kendaraan antar jemput roda dua dan roda empat</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karangasem;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>6. Pegawai yang menguasai Bahasa isyarat</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Administrator terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana     | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi dan 1 orang sopir yang menguasai lokasi   |
| 12. | Jaminan Pelayanan    | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol> |

## STANDAR PELAYANAN ANTAR JEMPUT

| NO                         | KOMPONEN                      | URAIAN  |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                               |   |
| 1.                         | Persyaratan                   | Mengajukan permohonan melalui website :<br><a href="http://mentari.kemenagkarangasem.id">http://mentari.kemenagkarangasem.id</a>  |
| 2                          | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Hadir langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem</p>  <pre> graph TD     A([Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui Website MENTARI]) --&gt; B[Pengguna layanan mengisi data dan permohonan layanan melalui website MENTARI]     B --&gt; C[Pengguna layanan memperoleh Layanan Antar Jemput]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengisi data sesuai kebutuhan layanan pada Aplikasi MENTARI</li> <li>2. Petugas Layanan diantar sopir untuk menjemput Pengguna Layanan</li> <li>3. Petugas antar jemput mengajak Pengguna Layanan ke kantor untuk mendapatkan layanan sesuai kebutuhan</li> <li>4. Pengguna Layanan Antar Jemput memperoleh layanan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan</li> </ol> |
| 3.                         | Jangka Waktu Pelayanan        | Empat Jam Dua Puluh Lima Menit  |
| 4.                         | Biaya/Tarif                   | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5.                         | Produk Pelayanan              | Dokumen/ Informasi/ Layanan yang dibutuhkan   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 6.   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Untung Surapati No. 10 Amlapura Bali 80813;<br/>Atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon: (0361) 21161;</li> <li>b. WA : 081237068788;</li> <li>c. e-mail: <a href="mailto:kabkarangasem@kemenag.go.id">kabkarangasem@kemenag.go.id</a></li> <li>d. <i>pengaduan online</i> :<br/><a href="https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/">https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/</a></li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter: @lapor1708; dan aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)</b> |  |   |
| 7  | Dasar Hukum  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung</li> <li>5. Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung</li> <li>6. Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RI No. 3064/M.PPN/05/2006</li> <li>7. SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>   |
| 8.   | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir khusus</li> <li>2. Jalur landai</li> <li>3. Jalur rambat</li> <li>4. Guiding blocks</li> <li>5. Petugas khusus</li> <li>6. Meja khusus</li> </ol>  |

|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang tunggu khusus</li> <li>8. Toilet khusus</li> <li>9. Kursi roda</li> <li>10. Tongkat</li> <li>11. Kruk</li> <li>12. Alat bantu dengar</li> <li>13. Huruf braille</li> <li>14. Video dengan Bahasa isyarat</li> <li>15. ATK</li> <li>16. Jaringan internet</li> <li>17. Mesin fotocopy</li> <li>18. Kendaraan antar jemput roda dua dan roda empat</li> </ol>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karangasem;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>6. Pegawai yang menguasai Bahasa isyarat</li> </ol> |
| 10. | Pengawasan Internal  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Administrator terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana     | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi dan 1 orang sopir yang menguasai lokasi   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.  |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol> |

## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI ONLINE

| NO                         | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----------------------------|---------------------------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                 |   |
| 1.                         | Persyaratan                     | Mengajukan permohonan melalui website :<br><a href="http://mentari.kemenagkarangasem.id">http://mentari.kemenagkarangasem.id</a>  |
| 2.                         | Sistem Mekanisme dan Prosedur   |  <pre> graph TD     A([Pegguna layanan mengajukan permohonan melalui Website MENTARI]) --&gt; B[Peggunaan layanan mengisi data dan permohonan layanan melalui website MENTARI]     B --&gt; C[Pegguna layanan memperoleh Layanan konsultasi online]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan mengisi data sesuai kebutuhan layanan pada Aplikasi MENTARI</li> <li>2. Petugas Layanan memberikan Layanan online kepada Pengguna Layanan</li> <li>3. Pengguna Layanan memperoleh layanan konsultasi sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan</li> </ol> |
| 3.                         | Jangka Waktu Pelayanan          | Enam puluh menit  |
| 4.                         | Biaya/Tarif                     | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5.                         | Produk Pelayanan                | Dokumen/ Informasi/ Layanan yang dibutuhkan   |
| 6.                         | Penanganan Pengaduan, Saran dan | 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Masukkan/ Apresiasi                     | <p>ditujukan kepada: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Untung Surapati No. 10 Amlapura Bali 80813;</p> <p>Atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: (0361) 21161;</p> <p>b. WA : 081237068788;</p> <p>c. e-mail: <a href="mailto:kabkarangasem@kemenag.go.id">kabkarangasem@kemenag.go.id</a></p> <p>d. <i>pengaduan online</i> : <a href="https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/">https://kemenagkarangasem.id/pengaduan-online/</a></p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) twitter: @lapor1708; dan aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p> |
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN (manufacturing)</b> |   |   |
| 7.   | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Dasar Tahun 1945</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung</li> <li>5. Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung</li> <li>6. Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RI No. 3064/M.PPN/05/2006</li> <li>7. SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>   |
| 8.   | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parkir khusus</li> <li>2. Jalur landai</li> <li>3. Jalur rambat</li> <li>4. Guiding blocks</li> <li>5. Petugas khusus</li> <li>6. Meja khusus</li> <li>7. Ruang tunggu khusus</li> <li>8. Toilet khusus</li> </ol>  |

|     |                      |   |
|-----|----------------------|---|
|     |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>9. Kursi roda</li> <li>10. Tongkat</li> <li>11. Kruk</li> <li>12. Alat bantu dengar</li> <li>13. Huruf braille</li> <li>14. Video dengan Bahasa isyarat</li> <li>15. ATK</li> <li>16. Jaringan internet</li> <li>17. Mesin fotocopy</li> <li>18. Kendaraan antar jemput roda dua dan roda empat</li> <li>19. Komputer/ Laptop</li> </ul>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Karangasem;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>6. Pegawai yang menguasai Bahasa isyarat</li> </ul> |
| 10. | Pengawasan Internal  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Administrator terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana     | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi dan 1 orang sopir yang menguasai lokasi   |
| 12. | Jaminan Pelayanan    | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>                           |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol> |