

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU
NOMOR 089 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU

**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI HAJI**

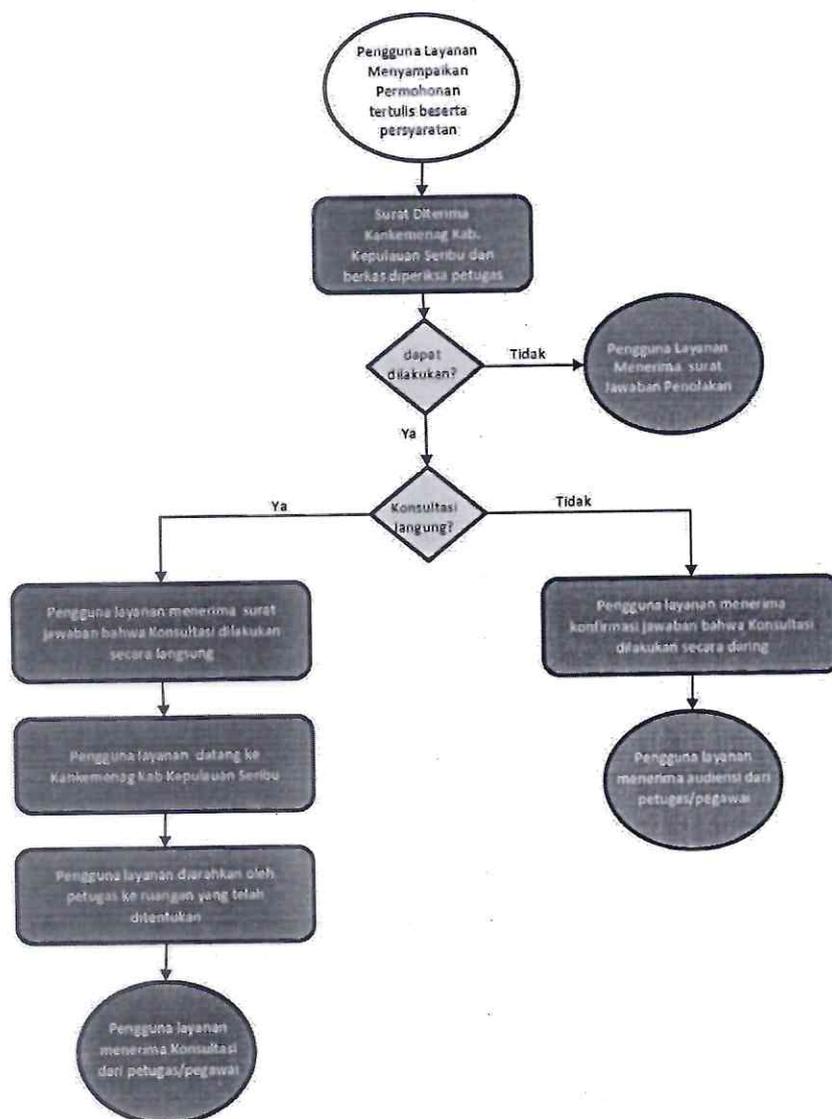
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan secara tertulis dengan melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat e-mail;b. Materi Konsultasi yang diminta secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan;c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan Konsultasi;d. Waktu pelaksanaan Konsultasi; dane. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku ditujukan ke alamat: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kabupaten Kepulauan Seribu, 14530; atau melalui email : kandepag_1000@yahoo.co.id <p>2. Hadir Langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu dengan melakukan :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Mengisi buku tamub. Membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/Lembaga swadaya masyarakat /organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; danc. Menunjukkan KTP/identitas lain yang berlaku;

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

PENYAMPAIAN PELAYANAN

2 Sistem Mekanisme, dan Prosedur

1. Melalui Permohonan Tertulis melalui surat atau email



Keterangan :

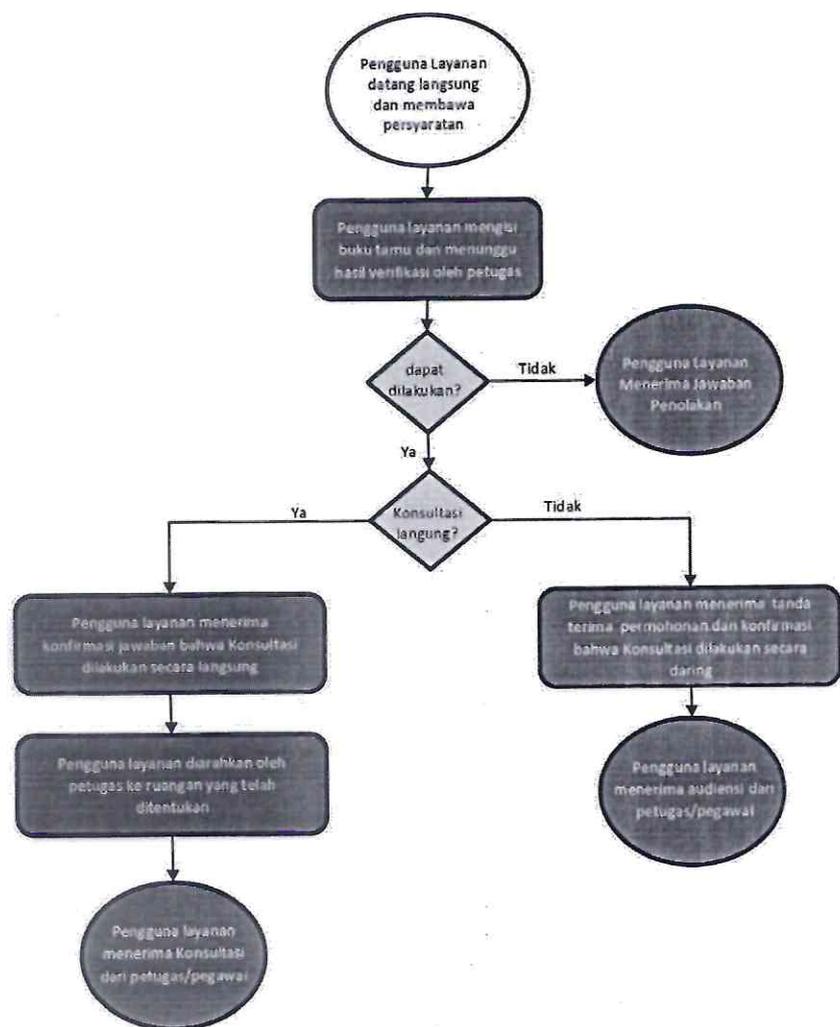
- a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan Konsultasi ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu;
- b. Pengguna layanan menunggu hasil surat permohonan dapat dilaksanakan atau tidak;
- c. Apabila dapat dilaksanakan, Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah Konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;
- d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui e-mail. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban disertai jadwal pelaksanaan Konsultasi dan Konsultasi akan diselenggarakan secara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

PENYAMPAIAN PELAYANAN

- 1) tatap muka langsung
 - a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan Konsultasi kepada petugas *front office*;
 - b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas *Front Office* ke ruangan yang telah ditentukan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan Konsultasi;
 - c) Pengguna layanan menerima Konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.
- 2) Daring
 - a) Pengguna layanan menerima Konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

2. Hadir Langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu



Keterangan :

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu dengan membawa kelengkapan persyaratan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p>b. Pengguna layanan mengisi buku tamu dan menunggu hasil verifikasi oleh petugas <i>front office</i> apakah Konsultasi dapat dilakukan atau tidak;</p> <p>c. Apabila Konsultasi dapat dilakukan, Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah Konsultasi diselenggarakan secara tatap muka langsung atau secara daring;</p> <p>d. Apabila permohonan disetujui maka Pengguna Layanan mendapatkan surat jawaban disertai jadwal pelaksanaan dan audiesi akan diselenggarakan secara;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tatap muka langsung <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan Konsultasi kepada petugas <i>front office</i>; b) Pengguna layanan menerima Konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan. 2) Daring <ol style="list-style-type: none"> a) Pengguna layanan menerima tanda terima permohonan dan konfirmasi bahwa Konsultasi dilakukan secara daring; b) Pengguna layanan menerima Konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat jawaban pemberian informasi akan disampaikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu maksimal 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu ; atau 2. Jika pemohon datang langsung, maka akan menerima informasi jawaban maksimal 2 (dua) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada Biaya/ Gratis
5	Produk Layanan	Surat Jawaban dan/atau Pertemuan Konsultasi dengan pejabat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kepulauan Seribu Utara 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (021)54332047; b. Form url : bit.ly/dumaskemenagkepseribu; c. Facebook : Kemenag Kepulauan Seribu; d. Instagram : Kemenagkepulauanseribu; dan e. Email : kandepag_1000@yahoo.co.id; f. Kanal pengaduan SP4N_LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> 1) website: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/IOS: SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Permenpan-RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 6. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan ; 7. Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; 8. Permenpan-RB Nomor 01 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		<p>Pelaksana Publik</p> <p>9. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;</p> <p>10. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;</p> <p>11. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 517 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Hubungan Kerja dan Koordinasi Jabatan Pimpinan Tinggi dengan Jabatan Fungsional pada Kementerian Agama.</p>
2	Sarana Dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin fotokopi; 8. Snack; dan 9. Air minum.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Bahasa Indonesia dengan baik dan benar 2. Berpenampilan menarik sopan santun dan ramah 3. Mampu mengoperasikan Komputer 4. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kasubbag TU; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tigas) orang pegawai/pejabat
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan Konsultasi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima Konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Petugas yang menjalankan tugas telah

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
		mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Keselamatan Pengguna layanan konsultasi menjadi tanggungjawab pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 tahun sekali

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 01 Maret 2023

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kepulauan Seribu



Mawardi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU
NOMOR 019 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PELIMPAHAN NOMOR PORSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengajuan pelimpahan Nomor Porsi bagi Jemaah Haji yang sakit permohonan dengan melampirkan dokumen sebagai berikut : a. Surat permohonan tertulis pengajuan pelimpahan nomor porsi b. Asli surat keterangan dokter tentang sakti permanen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Surat pendaftaran haji atau bukti setoran awal dan/atau setoran lunas Bipih bagi Jemaah haji yang nomor porsinya tercantum dalam bukti bukti setoran awal d. Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji sakit permanen yang ditandatangani oleh suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh Kepala desa/Lurah e. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga Jemaah Haji penerima pelimpahan Nomor Porsi f. Fotocopi akte kelahiran/surat kenal lahir, akta nikah, atau bukti lain Jemaah Haji penerima pelimpahan Nomor Porsi dengan menunjukkan aslinya dan g. Surat pernyataan tanggung jawab Jemaah Haji penerima pelimpahan h. Fotokopi rekening Jemaah Haji di bank yang sama dengan Jemaah Haji yang sakit permanen.

		<p>2. Pengajuan pelimpahan Nomor Porsi bagi Jemaah Haji yang meninggal dunia dengan melampirkan dokumen sebagai dokumen :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan tertulis pengajuan pelimpahan nomor porsi b. Salinan akta kematian dari instansi pemerintah daerah yang membidangi urusan kependudukan dan catatan sipil setempat c. Surat pendaftaran haji atau bukti setoran awal dan/atau setoran lunas Bipih bagi Jemaah Haji yang Nomor Porsinya tercantum dalam bukti setoran awal d. Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji yang meninggal dunia yang ditandatangani oleh suami/istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh kepala desa/lurah e. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga Jemaah Haji penerima pelimpahan Nomor Porsi f. Fotokopi akte kelahiran/surat kenal lahir, akta nikah, atau bukti lain Jemaah Haji penerima pelimpahan Nomor Porsi dengan menunjukkan aslinya g. Surat pernyataan tanggung jawab Jemaah Haji penerima pelimpahan h. Fotokopi rekening Jemaah Haji di bank yang sama dengan Jemaah Haji yang meninggal dunia.
2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><i>Permohonan Rekomendasi Pelimpahan Nomor Porsi Haji melalui layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon penerima pelimpahan mengisi buku tamu dan mematuhi prokes sesuai dengan aturan pemerintah. 2. Calon penerima pelimpahan nomor porsi harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu 3. Petugas pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan permohonan pelimpahan nomor porsi 4. Setelah dokumen persyaratan dianggap lengkap maka Petugas membuat surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi 5. Surat rekomendasi pelimpahan nomor porsi di tandatangani oleh Kepala Kantor atau

Kepala Seksi PHU sesuai arahan dari Kepala Kantor.

6. Petugas pendaftaran haji memberikan surat pelimpahan nomor porsi kepada calon penerima pelimpahan nomor porsi dan memberikan informasi terkait dengan prosedur permohonan pelimpahan nomor porsi pada Bidang PHU Kanwil Kemenag Prov.DKI Jakarta
7. Selanjutnya calon penerima pelimpahan nomor porsi mengajukan proses pelimpahan nomor porsi ke bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi DKI Jakarta dengan membawa surat rekomendasi dan persyaratan lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Permohonan Rekomendasi Pelimpahan Nomor Porsi Haji melalui layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.

1. Penerima melakukan registrasi pada aplikasi mobile Haji Pintar dengan menginput nomor porsi dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) jemaah haji sakit permanen atau meninggal dunia
2. Penerima pelimpahan melakukan pengusulan pelimpahan nomor porsi dengan mengunggah dokumen persyaratan.
3. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan pelimpahan
4. Dalam hal kelengkapan data dan unggahan dokumen persyaratan tidak terlihat jelas atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada penerima pelimpahan untuk diperbaiki
5. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melanjutkan proses pelimpahan nomor porsi pada aplikasi siskohat
6. Kepala Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta c.q Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi yang telah diunggah oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu pada aplikasi siskohat
7. Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah tidak lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor

		<p>Wilayah Provinsi DKI Jakarta c.q Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu</p> <p>8. Dalam hal berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Provinsi DKI Jakarta c.q Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli</p> <p>9. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta c.q Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli</p> <p>10. Dalam hal hasil wawancara dan verifikasi dokumen asli dinyatakan benar, maka dilanjutkan proses pengambilan foto dan pencetakan Surat Pendaftaran Haji (SPH) Pelimpahan nomor porsi yang di tandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	20 – 30 menit
4.	Tarif / biaya	Tidak ada tarif atau biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi permohonan pelimpahan nomor porsi 2. Jawaban layanan elektronik 3. Konsultasi pelimpahan nomor porsi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kepulauan Seribu; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (021) 5432047; b. FormUrl: bit.ly/dumaskemenagkepseribu; c. Facebook : Kemenag Kepulauan Seribu; d. Instagram : Kemenagkepulauanseribu; e. Email : kandepag_1000@yahoo.co.id.

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; 2. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2019 tentang organisasi dan tata laksana vertikal Kememterian Agama; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; 6. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 245 tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangank Siskohat dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer (CPU) 4. Printer 5. Kamera (many cam) 6. Modem (internet) 7. Router 8. ATK 9. Stempel/Cap Dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal S1 2. Memahami Konsep dasar Sistem Operasi Komputer/Jaringan 3. Memahami sistem kerja siskohat 4. Menguasai SOP Pelimpahan Nomor Porsi Haji Reguler 5. Menguasai Bahasa Indonesia dengan baik dan benar 6. Berpenampilan menarik sopan santun dan ramah
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas/pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; 2. Surat Rekomendasi permohonan pelimpahan nomor porsi terjamin keabsahannya.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Prokes yang ketat pada saat pelayanan 2. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas/pegawai yang melaksanakan pelayanan pelimpahan nomor porsi haji reguler telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 tahun sekali

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 01 Maret 2023

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kepulauan Seribu



Mawardi
Mawardi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU
NOMOR 019 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PEMBATALAN HAJI REGULER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>a. Jemaah Haji meninggal dunia</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Pendaftaran Haji (SPH)2. Bukti setoran Bipih3. Fotocopi KTP, KIA, KK ahli waris4. Fotocopi akta kematian dari instansi yang membidangi dukcapil atau surat keterangan kematian dari rumah sakit atau desa/kelurahan5. Surat keterangan ahli waris dan kuasa waris <p>b. Jemaah Haji yang membatalkan pendaftarannya</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Pendaftaran Haji (SPH)2. Bukti setoran Bipih3. Fotocopi KTP4. Fotocopi rekening Jemaah Haji dan5. Asli surat kuasa kepada ahli waris bagi Jemaah Haji yang berhalangan tetap atau sakit permanen.
2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><i>Permohonan Pembatalan Haji reguler melalui layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu dan layanan keliling</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Jemaah Haji atau ahli waris datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu atau Kantor layanan keliling2. Petugas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh persyaratan pembatalan pendaftaran jemaah haji serta melakukan pengambilan

foto jemaah haji atau ahli waris yang mengajukan melalui aplikasi siskohat.

3. Dalam hal terdapat kekurangan persyaratan pembatalan, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
4. Berdasarkan hasil verifikasi dan validasi, petugas pada Kantor Kementerian Kabupaten Kepulauan Seribu melakukan input data dan unggah semua semua berkas persyaratan pembatalan melalui aplikasi Siskohat.
5. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melakukan persetujuan setiap Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji yang diinput oleh petugas pada Kantor Kementerian agama Kabupaten Kepulauan Seribu.
6. Petugas pada Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri melakukan pemeriksaan berkas pembatalan serta input data pembatalan melalui aplikasi Siskohat.
7. Petugas pada Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler membuat jurnal Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji.
8. Direktorat Pekayanan Haji dalam Negeri atas Nama Direktur Jenderal membuat surat pengajuan pengembalian saldo setoran Bipih batal dengan dilampiri jurnal Pembatalan Pendaftaran Jemaah Haji kepada Kepala Badan Pelaksana Badan Pengelola Keuangan Haji.
9. BPS Bipih setelah menerima Surat Perintah Membayar (SPM) dari BPKH segera melakukan transfer dana sesuai saldo setoran awal Bipih kepada rekening pemohon dan melakukan input status pengembalian saldo setoran Bipih pada aplikasi Siskohat.
10. Siskohat mengirimkan informasi kepada Jemaah Haji yang bersangkutan atau ahli waris melalui pesan singkat dan / atau email.

Pembatalan Pendaftaran melalui layanan elektronik

1. Prosedur Pembatalan Pendaftaran melalui layanan elektronik mengikuti prosedur Pendaftaran dan Pembatalan melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu atau Kantor layanan keliling.

		<p>2. Dalam hal Pembatalan Pendaftaran layanan elektronik, prosedur Jemaah Haji atau ahli waris datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu atau Kantor layanan keliling menjadi :</p> <p>Jemaah Haji atau ahli Waris mengajukan Pembatalan pendaftaran melalui aplikasi haji pintar dan mengupload semua persyaratan.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	20 – 30 menit
4.	Tarif / biaya	Tidak ada tarif atau biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian informasi melalui pesan singkat dan /atau email. 2. Jawaban layanan elektronik 3. Konsultasi batal haji
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kepulauan Seribu; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (021) 5432047; b. FormUrl: bit.ly/dumaskemenagkepseribu; c. Facebook : Kemenag Kepulauan Seribu; d. Instagram : Kemenagkepulauanseribu; e. Email : kandepag_1000@yahoo.co.id.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; 2. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2019 tentang organisasi dan tata laksana vertikal Kementerian Agama;

		<p>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;</p> <p>6. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ruangan Siskohat dengan pendingin ruangan</p> <p>2. Meja dan kursi</p> <p>3. Komputer (CPU)</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Kamera (many cam)</p> <p>6. Modem (internet)</p> <p>7. Router</p> <p>8. ATK</p> <p>9. Stempel/Cap Dinas</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan Minimal S1</p> <p>2. Memahami Konsep dasar Sistem Operasi Komputer/Jaringan</p> <p>3. Memahami sistem kerja siskohat</p> <p>4. Menguasai Bahasa Indonesia dengan baik dan benar</p> <p>5. Berpenampilan menarik sopan santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas/pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Petugas Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler telah mendapat penugasan dari atasan langsung;</p> <p>2. Dana Jemaah Haji terjamin keamanannya sampai masuk ke rekening Jemaah Haji Pemohon atau Ahli Waris.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Petugas/pegawai yang melaksanakan pelayanan pembatalan pendaftaran haji reguler telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>3. Keselamatan Pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.</p>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 tahun sekali
----	----------------------------	---

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 01 Maret 2023

Kepala Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Kepulauan Seribu



Mawardi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU
NOMOR 019 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN HAJI REGULER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Beragama Islam2. Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar3. Memiliki kartu keluarga4. Memiliki KTP sesuai domisili atau KIA (Kabupaten Kepulauan Seribu)5. Memiliki Akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah dan6. Memiliki rekening atas nama Jemaah Haji Reguler pada bank penerima setoran BPIH (BPS Bipih).
2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<p><i>Pendaftaran melalui layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu dan layanan keliling</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Jemaah Haji melakukan pembayaran setoran awal Bipih pada BPS Bipih2. BPS Bipih menerbitkan bukti setoran awal yang mencantumkan nomor validasi3. Jemaah Haji menunjukkan dokumen persyaratan asli dan menyerahkan salinannya kepada petugas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu atau pelayanan keliling4. Petugas pada layanan Kantor Kementerian Agama atau layanan keliling melakukan verifikasi dokumen persyaratan dan menginput data jemaah Haji, serta melakukan perekaman foto pada aplikasi Siskohat5. Pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu menyetujui

		<p>dan menandatangani Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara elektronik</p> <p>6. Jemaah Haji menerima Surat Pendaftaran Haji (SPH) sebagaimana format terlampir</p> <p><i>Pendaftaran melalui layanan elektronik pada aplikasi Haji Pintar</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jemaah Haji melakukan Pembayaran setoran awal Bipih pada BPS Bipih 2. BPS Bipih menerbitkan bukti setoran awal yang mencantumkan nomor validasi 3. Jemaah Haji melakukan registrasi pada aplikasi mobile <i>Haji Pintar</i> 4. Jemaah Haji melakukan registrasi dengan menginput nomor validasi dan nomor induk kependudukan (NIK) 5. Jemaah Haji melakukan unggah foto diri, foto ktp, dan foto diri beserta ktp, serta dokumen persyaratan pada aplikasi 6. Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran Haji 7. Pejabat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu menyetujui dan menandatangani Surat Pendaftaran Haji (SPH) secara elektronik 8. Dalam hal kelengkapan data dan unggahan dokumen persyaratan tidak terlihat jelas atau kesalahan unggahan, petugas kantor Kementerian Agama Kepulauan Seribu mengembalikan pengajuan pendaftan kepada jemaah Haji untuk diperbaiki 9. Dalam hal dokumen persyaratan pendaftan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu dapat menolak pendaftaran jemaah Haji 10. Jemaah Haji menerima Surat Pendaftaran Haji (SPH) melalui aplikasi Haji pintar dan / email pendaftar.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika Jemaah Haji mendaftar langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu atau layanan keliling, maka jika tidak terkendala oleh jaringan atau signal sekitar 20 sampai 30 menit. 2. Jika Jemaah Haji mendaftar melalui elektronik atau melalui aplikasi <i>Haji pintar</i> maka jika tidak terkendala dengan jaringan atau signal juga kelengkapan

		dokumen yang di unggah maka akan selesai sekitar 20 sampai 30 menit.
4.	Tarif / biaya	Tidak ada tarif atau biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pendaftaran Haji (SPH) 2. Jawaban Layanan Elektronik 3. Konsultasi Haji
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kepulauan Seribu; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (021) 5432047; b. FormUrl: bit.ly/dumaskemenagkepseribu; c. Facebook : Kemenag Kepulauan Seribu; d. Instagram : Kemenagkepulauanseribu; e. Email : kandepag_1000@yahoo.co.id.

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; 2. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2019 tentang organisasi dan tata laksana vertikal Kememterian Agama; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; 6. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 244 tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Haji Reguler.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan Siskohat dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer (CPU) 4. Printer 5. Kamera (many cam) 6. Modem (internet)

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Router 8. ATK 9. Stempel/Cap Dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal S1 2. Memahami Konsep dasar Sistem Operasi Komputer/Jaringan 3. Memahami sistem kerja siskohat 4. Menguasai Bahasa Indonesia dengan baik dan benar 5. Berpenampilan menarik sopan santun dan ramah
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas/pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler telah mendapat penugasan dari atasan langsung; 2. Surat Pendaftaran Haji (SPH) yang diberikan terjamin keabsahannya; 3. Dana Jemaah Haji terjamin keamanannya sampai pada saat pemberangkatan.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas/pegawai yang melaksanakan pelayanan pendaftaran haji reguler telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 tahun sekali

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 01 Maret 2023

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kepulauan Seribu



Mawardi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU
NOMOR 019 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGAKTIFAN NOMOR PORSI BATAL HAJI NOMOR PORSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Kesalahan Sistem<ol style="list-style-type: none">a. Surat Permohonan tertulis dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.b. Bukti Setor awal BIPIH / Surat Pendaftaran Haji (SPH)c. Foto copy rekening koran2. Kesalahan entri data pembatalan<ol style="list-style-type: none">a. Surat Permohonan tertulis dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.b. Bukti Setor awal BIPIH/SPHc. Foto copy rekening korand. Surat kronologis terjadinya pembatalane. Berita acara klarifikasi kesalahan entri nomor porsi batal.3. Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh selain Jemaah Haji<ol style="list-style-type: none">a. Surat Permohonan dari Jemaah Hajib. Bukti Setor awal BIPIH/SPHc. Foto copy rekening korand. Kronologis terjadinya pembatalane. Berita acara klarifikasi pembatalan sepihak4. Melaksanakan Putusan Pengadilan<ol style="list-style-type: none">a. Surat Permohonan tertulis dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kepulauan Seribub. Surat Hasil Putusan Pengadilan

<p>2.</p>	<p>Sistem Mekanisme, dan prosedur</p>	<p><i>Pengaktifan Nomor Porsi Batal Haji Reguler karena Kesalahan Sistem .</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jemaah atau pelapor mengisi buku tamu dan mematuhi prokes sesuai dengan aturan pemerintah. 2. Jemaah atau pelapor harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu 3. Petugas Seksi haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan permohonan pengaktifan nomor porsi Batal Haji. 4. Setelah dokumen persyaratan dianggap lengkap maka Petugas membuat surat laporan pengaktifan nomor porsi Haji. 5. Jemaah Haji atau Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu yang mengetahui adanya pembatalan karena kesalahan sistem, melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji dalam Negeri. 6. Petugas pada Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri melakukan verifikasi terhadap nomor porsi yang batal melalui aplikasi Siskohat dan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). 7. Apabila saldo setoran Bipih masih ada di rekening BPKH maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh pada Sub Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melalui melalui aplikasi Siskohat. 8. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri memberikan surat jawaban kepada pelapor melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu secara elektronik.
-----------	---------------------------------------	--

Pengaktifan Nomor Porsi Batal Haji Reguler Karena Kesalahan Entri Data

1. Jemaah atau pelapor mengisi buku tamu dan mematuhi prokes sesuai dengan aturan pemerintah.
2. Jemaah atau pelapor harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
3. Petugas Seksi haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan permohonan pengaktifan nomor porsi Batal Haji.
4. Setelah dokumen persyaratan dianggap lengkap maka Petugas membuat surat laporan pengaktifan nomor porsi Haji.
5. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji dalam Negeri.
6. Petugas pada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melakukan verifikasi dan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui BPKH.
7. Apabila saldo setoran Bipih masih ada di rekening BPKH, maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh petugas pada Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melalui aplikasi Siskohat.
8. Apabila dana pengembalian saldo setoran Bipih tersebut sudah dikembalikan ke rekening Jemaah Haji atau ahli waris, maka saldo setoran Bipih tersebut harus ditransfer kembali ke rekening BPKH.
9. Bukti transfer pengembalian saldo setoran Bipih disampaikan kepada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.
10. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melakukan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui BPKH.
11. Apabila saldo setoran Bipih sudah terkonfirmasi oleh BPKH, maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh petugas pada Sub Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melalui aplikasi Siskohat.
12. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri memberikan surat jawaban kepada pelapor melalui Kantor Kementerian

Agama Kabupaten Kepulauan Seribu secara elektronik.

Pengaktifan Nomor Porsi batal Haji Reguler karena pembatalan sepihak yang dilakukan oleh selain Jemaah Haji.

1. Jemaah atau pelapor mengisi buku tamu dan mematuhi prokes sesuai dengan aturan pemerintah.
2. Jemaah atau pelapor harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
3. Petugas Seksi haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan permohonan pengaktifan nomor porsi Batal Haji.
4. Setelah dokumen persyaratan dianggap lengkap maka Petugas membuat surat laporan pengaktifan nomor porsi Haji.
5. Jemaah Haji atau Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri.
6. Petugas pada Direktorat Pelayanan Haji dalam Negeri melakukan verifikasi dan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui BPKH.
7. Apabila saldo setoran Bipih masih ada di rekening BPKH, maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh petugas pada Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melalui aplikasi Siskohat.
8. Apabila dana pengembalian saldo setoran Bipih tersebut sudah dikembalikan ke rekening Jemaah atau ahli waris, maka saldo setoran Bipih tersebut harus ditransfer kembali ke rekening BPKH.
9. Bukti transfer pengembalian saldo setoran Bipih disampaikan kepada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.
10. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melakukan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui BPKH.
11. Apabila saldo setoran Bipih sudah terkonfirmasi oleh BPKH, maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh petugas pada Sub Direktorat Pendaftaran

dan Pembatalan Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melalui aplikasi Siskohat.

12. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri memberikan surat jawaban kepada pelapor melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu secara elektronik.

Pengaktifan Nomor Porsi Batal Haji reguler Karena Melaksanakan Putusan Pengadilan.

1. Jemaah atau pelapor mengisi buku tamu dan mematuhi proses sesuai dengan aturan pemerintah.
2. Jemaah atau pelapor harus mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
3. Petugas Seksi haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melakukan verifikasi dokumen persyaratan permohonan pengaktifan nomor porsi Batal Haji.
4. Setelah dokumen persyaratan dianggap lengkap maka Petugas membuat surat laporan pengaktifan nomor porsi Haji.
5. Jemaah Haji atau Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu melaporkan secara tertulis kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri.
6. Petugas pada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melakukan verifikasi dan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui BPKH.
7. Apabila saldo setoran Bipih masih ada di rekening BPKH, maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh petugas pada Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.
8. Apabila dana pengembalian saldo setoran Bipih tersebut sudah dikembalikan ke rekening Jemaah Haji atau ahli waris, maka saldo setoran Bipih tersebut harus ditransfer kembali ke rekening BPKH.
9. Bukti transfer pengembalian saldo setoran Bipih disampaikan kepada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri.

		<p>10. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melakukan konfirmasi saldo setoran Bipih melalui BPKH.</p> <p>11. Apabila saldo setoran Bipih sudah terkonfirmasi oleh BPKH, maka akan dilakukan pengaktifan nomor porsi oleh petugas pada Sub Direktorat Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri melalui aplikasi Siskohat.</p> <p>12. Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri memberikan surat jawaban kepada pelapor melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu secara elektronik.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	20 – 30 menit
4.	Tarif / biaya	Tidak ada tarif atau biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	<p>1. Jawaban layanan elektronik</p> <p>2. Konsultasi pelimpahan nomor porsi</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kepulauan Seribu; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (021) 5432047; b. FormUrl: bit.ly/dumaskemenagkepseribu; c. Facebook : Kemenag Kepulauan Seribu; d. Instagram : Kemenagkepulauanseribu; e. Email : kandepag_1000@yahoo.co.id.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang- undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah;</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama;</p> <p>3. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Agama;</p> <p>4. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2019 tentang organisasi dan</p>

		<p>tata laksana vertikal Kememterian Agama;</p> <p>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler;</p> <p>6. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 242 tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengaktifan Nomor Porsi Batal Haji Reguler.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ruang Siskohat dengan pendingin ruangan</p> <p>2. Meja dan kursi</p> <p>3. Komputer (CPU)</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Modem (internet)</p> <p>6. Router</p> <p>7. ATK</p> <p>8. Stempel/Cap Dinas</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan Minimal S1</p> <p>2. Memahami Konsep dasar Sistem Operasi Komputer/Jaringan</p> <p>3. Memahami sistem kerja siskohat</p> <p>4. Menguasai SOP Pengaktifan Nomor Porsi Batal Haji Reguler</p> <p>5. Menguasai Bahasa Indonesia dengan baik dan benar</p> <p>6. Berpenampilan menarik sopan santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas/pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Petugas Pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung;</p> <p>2. Nomor Porsi yang dibatalkan akan diaktifkan .</p>
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Penerapan Prokes yang ketat pada saat pelayanan</p> <p>2. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Petugas/pegawai yang melaksanakan pelayanan pengaktifan nomor porsi Batal</p>

		haji reguler telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 tahun sekali

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 01 Maret 2023

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kepulauan Seribu



Mawardi
Mawardi

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU
NOMOR 009 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN REKOMENDASI PASPOR UMRAH/HAJI KHUSUS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan Kepada Kepala Kankemenag (mengisi formulir)2. Fotokopi KTP3. Fotokopi Kartu Keluarga KK4. Surat Pengantar/Keterangan dari Travel/PPIU5. Fotocopi SK PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah)
2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyerahkan kelengkapan dokumen persyaratan yang ditetapkan kepada petugas FO.2. Petugas FO menerima dan melakukan cek list dokumen persyaratan. Jika persyaratan lengkap, petugas FO memberikan bukti tanda terima dan jika tidak lengkap dokumen dikembalikan dengan memberikan informasi persyaratan yang kurang.3. Dokumen diserahkan ke petugas BO untuk diverifikasi kebenarannya sesuai aturan yang berlaku (Cek masa berlaku SK PPIU)4. Jika hasil verifikasi dokumen telah sesuai aturan (SK PPIU masih berlaku), petugas BO memproses pembuatan surat rekomendasi. Jika hasil verifikasi tidak sesuai aturan (SK PPIU tidak berlaku), petugas BO mengembalikan dokumen kepada pemohon melalui petugas pengambilan dokumen, dengan memberikan catatan alasan tidak dapat diproses.5. Surat Rekomendasi diserahkan oleh petugas BO ke petugas pengambilan dokumen.6. Petugas pengambilan dokumen memanggil pemohon sesuai nomor antrian, kemudian

		<p>menyerahkan Surat Rekomendasi kepada pemohon dengan meminta tanda terima dokumen.</p> <p>7. Pemohon mengisi buku tanda terima dokumen dan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	20 – 30 menit
4.	Tarif / biaya	Tidak ada tarif atau biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi permohonan Rekomendasi Paspor Umrah/Haji Khusus 2. Konsultasi permohonan Rekomendasi Paspor Umrah/Haji Khusus
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu Jl. Plaza Pramuka, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Kepulauan Seribu; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon : (021) 5432047; b. FormUrl: bit.ly/dumaskemenagkepseribu; c. Facebook : Kemenag Kepulauan Seribu; d. Instagram : Kemenagkepulauanseribu; e. Email : kandepag_1000@yahoo.co.id.

PENGELOLAAN PELAYANAN

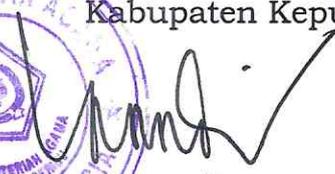
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; 2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Agama; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2019 tentang organisasi dan tata laksana vertikal Kememterian Agama; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler; 7. Surat Edaran Dirjen PHU Nomor : B-7001/DDJ.II/hk.00.5/03/2017 Tentang
----	-------------	--

		Penambahan syarat rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Kabupaten /Kota Bagi pemohon Paspor Umrah dan Haji Khusus.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Siskohat dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer (CPU) 4. Printer 5. Modem (internet) 6. Router 7. ATK 8. Stempel/Cap Dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal S1. 2. Memahami Konsep dasar Sistem Operasi Komputer/Jaringan. 3. Memahami sistem kerja siskohat. 4. Menguasai SOP Rekomendasi Paspor Umrah/Haji Khusus. 5. Menguasai Bahasa Indonesia dengan baik dan benar. 6. Berpenampilan menarik sopan santun dan ramah.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas/pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung; 2. Surat Rekomendasi Paspor Umrah/Haji Khusus pelimpahan nomor porsi terjamin keabsahannya.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan Prokes yang ketat pada saat pelayanan 2. Informasi yang diberikan terjamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas/pegawai yang melaksanakan pelayanan Rekomendasi Paspor Umrah / Haji Khusus telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan Pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Seribu.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 tahun sekali
----	----------------------------	---

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 01 Maret 2023
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Kepulauan Seribu




Mawardi