

PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 65 TAHUN 2013
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan ketentuan peraturan perundang-undangan, perlu dilakukan di lingkungan Kementerian Agama;
- b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 592);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGAMA TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri Agama ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja pada Unit Kerja Eselon I di Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat dan/atau pegawai di Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
4. Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan Pelayanan Publik di Kementerian Agama.
5. Masyarakat adalah orang perseorangan, kelompok, atau badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik di Kementerian Agama.

6. Standar

6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta tata cara penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada Masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Menteri Agama ini meliputi:

- a. Jenis pelayanan publik;
- b. Kelembagaan pelayanan publik;
- c. Indeks kepuasan pelayanan publik;
- d. Standar pelayanan publik;
- e. Pengaduan masyarakat;
- f. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- g. Pelaporan.

BAB II JENIS PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

- (1) Jenis Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Agama terdiri atas:
 - a. Pelayanan barang publik;
 - b. Pelayanan jasa publik; dan
 - c. Pelayanan administratif.
- (2) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf a merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
- (3) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

(4) Pelayanan ...

- (4) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf c merupakan tindakan administratif Kementerian Agama yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang keagamaan.

Pasal 4

- (1) Pelayanan barang publik yang dilakukan Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) meliputi:
- a. penyediaan sarana prasarana bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus untuk mengakses layanan di lingkungan Kementerian Agama;
 - b. pelayanan bantuan madrasah dan pondok pesantren;
 - c. pelayanan bantuan rumah ibadah dan kitab suci;
 - d. pelayanan bantuan sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Kristen;
 - e. pelayanan bantuan sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Katolik;
 - f. pelayanan bantuan Perguruan Tinggi Agama Hindu; dan
 - g. pelayanan bantuan Perguruan Tinggi Agama Buddha.
- (2) Pelayanan jasa publik yang dilakukan Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) meliputi:
- a. rekomendasi penggunaan tenaga asing;
 - b. pelayanan keagamaan konghuchu;
 - c. pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an;
 - d. pelayanan informasi dan dokumentasi;
 - e. rekomendasi izin peliputan/dokumentasi media asing;
 - f. rekomendasi izin kunjungan, izin tinggal bagi orang asing di bidang agama;
 - g. rekomendasi penyelenggaraan kegiatan, bantuan asing bagi Ormas keagamaan dan pendirian ormas keagamaan;
 - h. rekomendasi belajar di luar negeri;
 - i. pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di madrasah dan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri;
 - j. pelayanan haji di dalam negeri;
 - k. pelayanan haji di Arab Saudi;
 - l. pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Kristen;
 - m. pelayanan beasiswa dan bantuan siswa/mahasiswa miskin di sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Katolik;
 - n. pelayanan beasiswa dan bantuan mahasiswa miskin di Perguruan Tinggi Agama Hindu; dan
 - o. pelayanan beasiswa dan bantuan mahasiswa miskin di Perguruan Tinggi Agama Buddha.

(3) Pelayanan ...

- (3) Pelayanan administratif yang dilakukan Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) meliputi:
- a. pengadaan barang secara elektronik;
 - b. rekrutmen CPNS;
 - c. izin pendirian madrasah dan Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - d. izin pendirian dan perpanjangan prodi bidang agama Islam;
 - e. akreditasi Perguruan Tinggi Agama Islam dan prodi;
 - f. penilaian ijazah luar negeri;
 - g. legalisasi ijazah madrasah dan Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - h. pelayanan pemberian dan perpanjangan izin PIHK, PPIU, dan KBIH;
 - i. pelayanan pendaftaran haji;
 - j. sertifikasi produk halal;
 - k. pelayanan pencatatan nikah dan rujuk;
 - l. legalisasi buku nikah;
 - m. pelayanan administrasi wakaf;
 - n. akreditasi Perguruan Tinggi Agama Kristen dan prodi;
 - o. izin pendirian sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Kristen;
 - p. izin pendirian dan perpanjangan prodi bidang agama Kristen;
 - q. legalisasi ijazah sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Kristen;
 - r. pelayanan izin denominasi baru;
 - s. izin pendirian sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Katolik;
 - t. izin pendirian dan perpanjangan prodi bidang agama Katolik;
 - u. akreditasi Perguruan Tinggi Agama Katolik dan prodi;
 - v. legalisasi ijazah sekolah teologi dan Perguruan Tinggi Agama Katolik;
 - w. izin pendirian Perguruan Tinggi Agama Hindu;
 - x. izin pendirian dan perpanjangan prodi bidang agama Hindu;
 - y. akreditasi Perguruan Tinggi Agama Hindu dan prodi;
 - z. legalisasi ijazah Perguruan Tinggi Agama Hindu;
 - aa. akreditasi Perguruan Tinggi Agama Buddha dan prodi;
 - bb. legalisasi ijazah Perguruan Tinggi Agama Buddha; dan
 - cc. pelayanan pengaduan masyarakat.

BAB III ...

BAB III
KELEMBAGAAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu
Pembina, Penanggung Jawab, dan Evaluator

Pasal 5

- (1) Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian Agama, ditetapkan Pembina, Penanggung Jawab, dan Evaluator.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Menteri Agama.
- (3) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ialah Sekretaris Jenderal untuk tingkat Kementerian Agama dan Pejabat Eselon I untuk tingkat Unit Kerja Eselon I di Kementerian Agama.
- (4) Evaluator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Inspektur Jenderal.

Pasal 6

- (1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) mempunyai tugas melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas Penanggung Jawab.
- (2) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) mempunyai tugas mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan serta melakukan pemantauan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya.
- (3) Evaluator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) mempunyai tugas melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

Pasal 7

Struktur kelembagaan pelayanan publik di Kementerian Agama tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Agama ini.

Bagian Kedua
Kelompok Kerja Pelayanan Publik Kementerian

Pasal 8

- (1) Untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Agama, Menteri membentuk Kelompok Kerja Pelayanan Publik.
- (2) Kelompok Kerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Sekretaris Jenderal selaku Ketua;
 - b. Para Sekretaris Direktorat Jenderal dan Kepala Badan Litbang serta Diklat sebagai Wakil Ketua merangkap anggota;
 - c. Kepala ...

- c. Kepala Biro Umum selaku Sekretaris merangkap anggota;
 - d. Kepala Biro Organisasi dan Tata laksana selaku anggota;
 - e. Kepala Biro Kepegawaian selaku anggota; dan
 - f. Kepala Pusat Informasi dan Hubungan Masyarakat selaku anggota.
- (3) Kelompok Kerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama.

Pasal 9

Kelompok Kerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 memiliki tugas:

- a. menyusun pedoman umum, modul, dan petunjuk teknis pelayanan publik di Kementerian Agama;
- b. melakukan sosialisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi bimbingan, supervisi, dan pelatihan pelayanan publik di Kementerian Agama;
- c. melakukan pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Agama; dan
- d. membuat laporan penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Agama.

Bagian Ketiga Penyelenggara

Pasal 10

- (1) Penyelenggara terdiri dari unit-unit kerja pada Unit Eselon I di Kementerian yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
- (2) Penyelenggara memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - d. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara memiliki kewajiban:
 - a. menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi, dan tanggung jawabnya;
 - b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
 - c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
 - d. menyediakan ...

- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik di bidang keagamaan yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang.

Bagian Keempat Pelaksana Pelayanan Publik

Pasal 11

- (1) Pelaksana terdiri dari pejabat dan/atau pegawai di Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (2) Pelaksana memiliki hak:
 - a. memberikan pelayanan tanpa ada hambatan pihak lain yang bukan tugasnya;
 - b. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Pelaksana memiliki kewajiban:
 - a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Penyelenggara;
 - b. memberikan pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. memenuhi panggilan untuk hadir atas permintaan pejabat yang berwenang;
 - d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada Penyelenggara secara berkala.

(4) Dalam ...

- (4) Dalam melaksanakan tugasnya, Pelaksana dilarang:
- a. merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah;
 - b. meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara;
 - d. membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan Penyelenggara; dan
 - e. melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 12

Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya harus bersikap:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- b. profesional;
- c. tidak mempersulit;
- d. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- e. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- f. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- h. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik di bidang keagamaan;
- i. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- j. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- k. sesuai dengan kepantasan; dan
- l. tidak menyimpang dari prosedur.

BAB IV

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Pasal 13

- (1) Untuk menjamin kualitas pelayanan, masing-masing Penyelenggara wajib membentuk unit pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.

(2) Unit ...

- (2) Unit pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pelaksana yang mempunyai kompetensi.
- (3) Penyelenggara dapat mengadakan kerja sama dengan penyelenggara pelayanan publik lain ataupun dengan pihak ketiga yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja pelaksana secara periodik.
- (2) Pelaksanaan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing Penyelenggara.
- (3) IKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama.

BAB V STANDAR PELAYANAN

Pasal 15

- (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- (5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 16

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk ...

- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai
- m. dengan standar pelayanan;
- n. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- o. evaluasi kinerja Pelaksana.

BAB VI PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 17

Sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat perlindungan dan/atau pemenuhan pelayanan;
- d. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada Penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. melakukan pengaduan atas pelayanan publik yang tidak sesuai atau menyimpang dari standar pelayanan; dan
- h. mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan.

Pasal 18

- (1) Atasan satuan kerja Penyelenggara berwenang menjatuhkan sanksi kepada Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) dan Pasal 15 ayat (1).
- (2) Atasan Pelaksana menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (3) dan ayat (4).

(3)Pemberian ...

- (3) Pemberian sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat dan/atau berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (3) Pengaduan disampaikan secara tertulis, dengan memuat:
 - a. Identitas lengkap pengadu;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
- (4) Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
- (6) Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.
- (7) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu harus menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 20

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduan.
- (2) Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari Penyelenggara dan/atau Pelaksana untuk mendukung pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dan/atau Pelaksana wajib memberikannya.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- (2) Tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. identitas pengadu secara lengkap;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;
 - b. tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - c. tanda tangan serta nama pejabat/pegawai yang menerima pengaduan.

(3) Penyelenggara ...

- (3) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang paling sedikit berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (3).
- (4) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak Penyelenggara.
- (5) Dalam hal pengadu tidak dapat melengkapi berkas aduan dalam batas waktu yang ditentukan, pengaduan dinyatakan batal demi hukum.
- (6) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa materi aduan tidak benar atau perbuatan Penyelenggara tidak salah atau melanggar, kepada pengadu dapat diberikan dokumen pembuktian.

Pasal 22

- (1) Pengaduan terhadap Penyelenggara ditujukan kepada atasan satuan kerja Penyelenggara.
- (2) Pengaduan terhadap Pelaksana ditujukan kepada atasan Pelaksana.

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik di bidang keagamaan yang diselenggarakannya.
- (2) Proses pemeriksaan untuk memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 24

Dalam memeriksa materi pengaduan, Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.

Pasal 25

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak gugur setelah pimpinan Penyelenggara berhenti atau diberhentikan dari jabatannya.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- (2) Keputusan ...

- (2) Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
- (3) Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.
- (4) Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
- (5) Mekanisme dan ketentuan pembayaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VII EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 27

- (1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan pengendalian terhadap kinerja pelaksana di lingkungan kerja Penyelenggara secara berkala dan berkelanjutan.
- (2) Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
- (3) Pada tingkat Kementerian Agama, evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Evaluator dan Kelompok Kerja Pelayanan Publik.
- (4) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII PELAPORAN

Pasal 28

- (1) Penyelenggara menyusun dan menyampaikan laporan setiap 6 (enam) bulan tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya kepada Penanggung Jawab.
- (2) Berdasarkan laporan dari Penyelenggara, Penanggung Jawab menyusun dan menyampaikan laporan setiap 6 (enam) bulan tentang penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kerjanya kepada Pembina, dengan tembusan kepada Kelompok Kerja Pelayanan Publik.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat minggu kedua bulan keenam.
- (4) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan paling lambat minggu ketiga bulan keenam.

Pasal 29 ...

Pasal 29

- (1) Evaluatur menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Agama setiap 1 (satu) tahun kepada Pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat pada minggu ketiga bulan Desember.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit terdiri dari:
 - a. Pendahuluan;
 - b. Program Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
 - c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
 - d. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Agama; dan
 - e. Kesimpulan dan rekomendasi.

Pasal 30

- (1) Kelompok Kerja Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya setiap 6 (enam) bulan kepada Pembina.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat minggu keempat bulan keenam.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit terdiri dari:
 - a. Pendahuluan;
 - b. Program Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
 - c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
 - d. Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Agama; dan
 - e. Kesimpulan dan rekomendasi.

BAB IX KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 31

Kelompok Kerja di bidang pelayanan publik yang telah terbentuk sebelum ditetapkan Peraturan Menteri Agama ini tetap berlaku dan wajib disesuaikan paling lambat 6 (enam) bulan sejak ditetapkan Peraturan Menteri Agama ini.

BAB X

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 32

Peraturan Menteri Agama ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

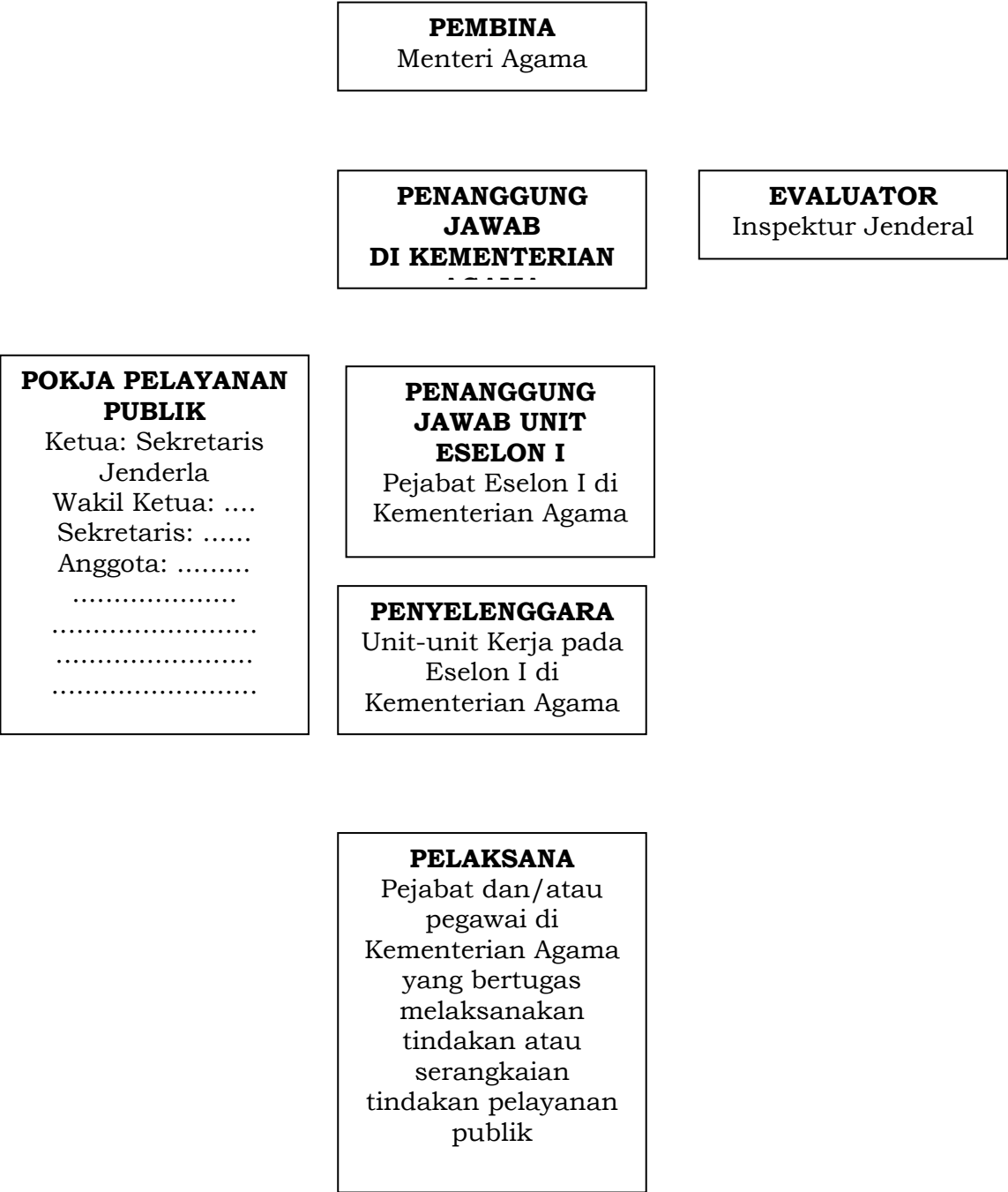
Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Juli 2013

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

SURYADHARMA ALI

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR TAHUN 2013
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA

KELEMBAGAAN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA



FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
 KEMENTERIAN AGAMA

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN
 AGAMA

Unit Pelayanan:

Unit Kerja Eselon I:

Visi:

Misi:

Motto Pelayanan

Janji Pelayanan:

Tahun:

No.	Program	Sasaran	Indikator Pelayanan Minimum	Pelaksanaan	Tingkat Capaian	Evaluasi	Rekomendasi

Keterangan:

Unit Pelayanan: Ditulis dengan nama unit pelayanan yang menyusun rencana strategis.

Unit Kerja Eselon I: Unit eselon I yang membawahi Unit Pelayanan.

Visi: Ditulis dengan visi unit pelayanan yang menyusun.

Misi: Ditulis misi unit pelayanan penyusun.

Motto Pelayanan: Ditulis motto unit pelayanan publik penyusun dalam menyelenggarakan pelayanan.

Janji Pelayanan: Janji dari unit pelayanan dalam melaksanakan pelayanan prima kepada penerima pelayanan.