



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.2100, 2016

KEMENAG. Pelayanan Terpadu.

**PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 65 TAHUN 2016  
TENTANG  
PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kementerian Agama, perlu menyelenggarakan pelayanan terpadu;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
6. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI AGAMA TENTANG PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan di Kementerian Agama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

2. Pelayanan Terpadu adalah pemberian pelayanan terhadap satu atau beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen.
3. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Agama.
4. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada pada Kementerian Agama.

#### Pasal 2

Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- a. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- b. memperpendek proses pelayanan;
- c. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel dan terjangkau; dan
- d. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

#### Pasal 3

Pelayanan Terpadu diselenggarakan dengan prinsip:

- a. keterpaduan;
- b. ekonomis;
- c. koordinasi;
- d. akuntabilitas; dan
- e. aksesibilitas.

## BAB II PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU

### Pasal 4

Organisasi Penyelenggara menyelenggarakan Pelayanan Terpadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 5

- (1) Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 diselenggarakan dalam suatu tempat baik secara fisik maupun virtual.
- (2) Pelayanan Terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan dengan cara:
  - a. Pelayanan Terpadu satu pintu; dan/atau
  - b. Pelayanan Terpadu satu atap.
- (3) Pelayanan Terpadu satu pintu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
- (4) Pelayanan Terpadu satu atap sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa unit kerja penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan di bawah satu atap.
- (5) Pelayanan Terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Pelayanan Terpadu yang dilakukan dengan mendayagunakan sistem informasi manajemen dan/atau mengintegrasikan pelayanan secara elektronik.

### Pasal 6

- (1) Setiap Organisasi Penyelenggara yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu wajib:
  - a. melakukan pemetaan jenis layanan yang akan diselenggarakan secara terpadu;
  - b. menyiapkan sarana prasarana unit pelayanan terpadu;
  - c. membangun sistem manajemen; dan
  - d. menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Organisasi Penyelenggara dapat melakukan inovasi dan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat dengan maksud dan tujuan yang sama dengan Pelayanan Terpadu.

## BAB III

### SUMBER DAYA PELAYANAN TERPADU

#### Pasal 7

Dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu, Organisasi Penyelenggara wajib menyesuaikan dengan sumber daya manusia, dukungan pendanaan, dan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

#### Pasal 8

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencerminkan integritas, profesionalitas, inovatif, tanggung jawab, dan keteladanan.

## BAB IV

### JENIS DAN BENTUK PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 9

Jenis Pelayanan Publik pada Kementerian Agama terdiri atas:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan

- c. pelayanan administratif.

#### Pasal 10

- (1) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara kepada masyarakat.
- (2) Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b meliputi penyediaan jasa publik bukan berupa barang yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara.
- (3) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c meliputi pelayanan oleh Organisasi Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### Pasal 11

Bentuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 meliputi:

- a. perizinan;
- b. pendaftaran;
- c. pengesahan;
- d. pencatatan;
- e. rekomendasi;
- f. persetujuan;
- g. penunjukan;
- h. konsultasi;
- i. informasi; dan
- j. pelayanan lain yang diperlukan.

### BAB V

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK

#### Pasal 12

- (1) Komponen standar pelayanan meliputi komponen yang terkait dengan proses:
  - a. penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan

- b. pengelolaan pelayanan di internal Organisasi Penyelenggara (*manufacturing*).
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- (3) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. dasar hukum;
  - b. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
  - c. kompetensi pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana.

## BAB VI PEMBINAAN

### Pasal 13

- (1) Pimpinan Organisasi Penyelenggara melakukan pembinaan dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu.
- (2) Dalam melakukan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Organisasi Penyelenggara secara administratif berkoordinasi dengan Sekretariat Jenderal melalui Biro Organisasi dan Tata Laksana.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Pimpinan unit eselon I dapat menetapkan petunjuk pelaksanaan Pelayanan Terpadu sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 15

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Desember 2016

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Desember 2016

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA