



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BOYOLALI

Jln . Perintis Kemerdekaan No. 3 Boyolali 57311
Telepon (0276) 321025 WA Center : 0895622312188
Website: www.boyolali.kemenag.go.id

I. LATAR BELAKANG

Reformasi ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik. Ditambah lagi dengan adanya modernisasi teknologi informasi dan komunikasi memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dengan mudah dan cepat. Dengan keadaan tersebut, pemerintah dituntut untuk membuka diri kepada masyarakat untuk memberikan informasi-informasi dan kebijakan yang sangat diperlukan serta mudah diakses darimana saja. Dengan adanya UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka pemerintah diamanatkan untuk membuka informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat.

Terkait dengan itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Tengah menetapkan Standar Operasional Prosedur layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang standar pelayanan pada Kementerian Agama

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik

2. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk ;

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
- b. Memberikan standar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik .
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali:

1. Siap melayani dengan GEMATI (Gesit, Empati, Moderat, Adaptif, Tanggap, Ikhlas) sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
2. Berorientasi pada kepuasan pengguna layanan
3. Berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
4. Apabila tidak melaksanakan maklumat pelayanan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku

V. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, Kementerian Agama Kabupaten Boyolali memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik atau di MEDIA CENTER Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali Jln . Perintis Kemerdekaan No. 3 Boyolali 57311 Telepon (0276) 321025 WA Center : 0895622312188 Website: www.boyolali.kemenag.go.id Email : ptspkemenagboyolali@gmail.com

VI. WAKTU PELAYANAN

Layanan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin - Kamis
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 16.00 WIB
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. Jumat
 - a. Jam Layanan : 07.30 WIB - 16.30 WIB
 - b. Istirahat, Shalat, Makan : 11.30 WIB - 13.00 WIB

VII. MEKANISME PERMOHONAN LAYANAN SECARA OFFLINE

1. Pemohon datang mengambil nomor antrian dan memilih jenis layanan yang dikehendaki;
2. Petugas akan memanggil pemohon sesuai dengan nomor antrian;
3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas pemohon;
4. Jika berkas permohonan sudah lengkap, petugas akan memproses permohonan pemohon, jika berkas tidak lengkap petugas akan mengembalikan permohonan kepada pemohon untuk memulai kembali permohonan dari poin satu dengan melengkapi persyaratan;
5. Petugas memproses permintaan pemohon;
6. Petugas memberikan nomor resi permohonan;
7. Pemohon menunggu di kursi tunggu sampai proses selesai;
8. Petugas menyerahkan hasil kepada pemohon.

VIII. BIAYA TARIF

1. Pelaksanaan nikah di luar KUA : Rp. 600.000,-
2. Semua pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali selain poin satu adalah nol rupiah.

IX. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap pemohon pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dapat mengajukan keberatan secara tertulis maupun secara online kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali berdasarkan alasan berikut :

1. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.;
2. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
3. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
4. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
5. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
6. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
7. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.
8. Waktu tunggu pemohon dalam menerima layanan adalah 1 jam.

Pemohon yang mengajukan keberatan atas pelayanan Kantor Kementerian Agama dan telah mengajukan aduan secara tertulis kepada Kepala Kantor akan diberikan kompensasi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali.

X. KOMPENSASI

Setiap pemohon yang mengajukan keberatan dan telah diverifikasi akan mendapatkan kompensasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali sebagai berikut:

1. Keterlambatan pelayanan pernikahan diluar KUA, 30 menit sd 60 menit, pemohon akan mendapat pengembalian berupa 15% dari setoran biaya nikah, pengembalian tersebut merupakan tanggung jawab dari pemberi layanan;
2. Keterlambatan pelayanan pernikahan diluar KUA lebih dari 60 menit, pemohon akan mendapat pengembalian berupa 25% dari setoran biaya nikah, pengembalian tersebut merupakan tanggung jawab dari pemberi layanan;
3. Keterlambatan pelayanan PTSP yang tidak sesuai dengan SOP layanan yang berupa surat atau dokumen akan diantar sampai ke rumah pemohon;
4. Keberatan layanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali mendapatkan kompensasi berupa makanan ringan dan minuman hangat.
5. Petugas yang lalai dalam memberikan layanan akan diberikan hukuman disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku.

XI. PENUTUP

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan dan informasi yang memadai.

SOP pelayanan Informasi Publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali ni wajib dijadikan pedoman bagi semua ASN di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Boyolali dalam dalam menyelenggarakan pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa

Boyolali, 16 Agustus 2021

Kepala Kantor,

