



**KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 109 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA KEMENTERIAN AGAMA.**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,**

**Menimbang :** a. bahwa dalam rangka memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian Agama perlu membuat Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Standar Pelayanan pada 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 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

5. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KEMENTERIAN AGAMA.**

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Kementerian Agama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- KETIGA** : Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib disusun oleh masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 februari 2017

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

**LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 109 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA KEMENTERIAN AGAMA**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Kementerian Agama terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Standar Pelayanan dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian Agama agar dapat diselenggarakan secara terukur, berkualitas, terjangkau, sederhana, dan cepat, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai pengganti dan dicabutnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

**B. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud standar pelayanan ini sebagai acuan bagi unit organisasi eselon I di Kementerian Agama dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.
2. Tujuan standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan unit eselon I di Kementerian Agama sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

**C. Sasaran**

Sasaran standar pelayanan ini agar setiap unit pelayanan pada unit eselon I di Kementerian Agama dapat menetapkan standar pelayanan yang telah digariskan oleh unit eselon I masing-masing dengan baik dan konsisten.

**D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup standar pelayanan meliputi:

1. Prinsip dan Komponen Penyusunan Standar Pelayanan; dan
2. Penyusunan Standar Pelayanan.

**E. Pengertian**

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Kementerian Agama.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja pada Kementerian Agama yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
4. Atasan organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## BAB II

### PRINSIP DAN KOMPONEN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### B. Komponen

Komponen Standar Pelayanan terdiri dari:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) paling sedikit memuat:
  - a. Persyaratan;
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. Jangka waktu pelayanan;
  - d. Biaya/tarif;
  - e. Produk pelayanan; dan
  - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) paling sedikit memuat:
  - a. Dasar hukum;
  - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. Kompetensi pelaksana;
  - d. Pengawasan internal;
  - e. Jumlah pelaksana;
  - f. Jaminan pelayanan;
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana.

### BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, Penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat, dan membentuk Tim yang anggotanya terdiri dari: 1. Kepala Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan, 2. Pelaksana yang membidangi jenis pelayanan, dan 3. Perwakilan petugas yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan. Anggota Tim dipilih oleh Pimpinan Satuan Organisasi Penyelenggara Pelayanan.

Sebelum memulai penyusunan rancangan, Penyelenggara terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, Organisasi Penyelenggara juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun pada Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

##### 1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.

Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
- b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

## 2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Disamping itu, Penyelenggara wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

## 3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

## 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola.

#### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, *Short Message Sending* (SMS), portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu, perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal Organisasi Penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana keputusan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan:

- a. daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
- b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan

Rancangan Standar Pelayanan (*manufactoring*)

1.	Dasar Hukum	:	... diisi nama jenis pelayanan
2.	Sarana Prasarana	:	... diisi hasil identifikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	:	... diisi hasil identifikasi
4.	Pengawasan Internal	:	... diisi hasil identifikasi
5.	Jumlah Pelaksana	:	... diisi hasil identifikasi
6.	Jaminan Pelayanan	:	... diisi hasil identifikasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	... diisi hasil identifikasi
8.	Evaluasi Kinerja	:	... diisi hasil identifikasi

B. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan Penyelenggara dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan Penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- 1. dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- 2. pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan
- 3. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.



Pada proses pembahasan dengan masyarakat, Organisasi Penyelenggara dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, dan jaminan pelayanan,

Selain itu bagi Penyelenggara yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui. Standar Pelayanan tersebut paling sedikit memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan produk pelayanan, serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan (*service delivery*)  
'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (\*)

1. Persyaratan	:	1... 2... dst
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	1... 2... dst
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	1... 2... dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2... dst
5. Produk Pelayanan	:	1... 2... dst
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	:	1... 2... dst

(\*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

C. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, Penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara Penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh Penyelenggara.

D. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, serta menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi Penyelenggara. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satuan kerja Penyelenggara. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh Penyelenggara.

#### E. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Maklumat Pelayanan memuat:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

#### F. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan

Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara terus menerus oleh pejabat yang melaksanakan layanan dalam rangka perbaikan pelayanan yang dilakukannya secara berkelanjutan. Dengan demikian, maka pengamatan menjadi metode utama dalam pengumpulan informasi. Dalam proses pemantauan dan evaluasi dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Pimpinan organisasi penyelenggara membuat laporan berdasarkan pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh pejabat yang melaksanakan layanan kepada Penyelenggara pelayanan melalui atasan langsung. Periode penyampaian laporan diatur secara internal oleh pimpinan Penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan menetapkan sistematika pelaporan.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, Penyelenggara pelayanan wajib melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

#### BAB IV PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan masukan dari berbagai sumber.

Organisasi Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Keputusan ini dan melaporkan pelaksanaan Penyelenggaraan pelayanan publik pada pimpinan organisasi penyelenggara secara berjenjang.

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

ttd

LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN