

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR & ALUR LAYANAN **KONSULTASI**

Unit	Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
Jenis Layanan	Konsultasi Publik & Informasi Keagamaan/Administrasi
Lokasi Layanan	Gedung Kemenag Kota Yogyakarta, Jl. Ki Mangun Sarkoro Nomor 43 A Pakualaman Yogyakarta
Metode Layanan	Tatap Muka (Luring) & Pendampingan Sistem (Daring)

1. Maksud dan Tujuan

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan terintegrasi. Layanan Konsultasi disediakan guna memberikan kemudahan bagi masyarakat, lembaga keagamaan, serta ASN dalam memperoleh informasi teknis, regulasi, kelengkapan berkas, maupun solusi atas kendala pelayanan keagamaan dan tata kelola administrasi.

❑ **Catatan Utama: Seluruh proses layanan konsultasi pada Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dilaksanakan secara GRATIS (Rp 0,-) tanpa dipungut biaya apapun.**

2. Matriks Ringkasan Alur Layanan Konsultasi

No	Tahapan Layanan	Pelaksana / Petugas	Estimasi Waktu	Output / Hasil
1	Pengambilan Nomor Antrean	Pemohon / Petugas Security	2 - 3 Menit	Tiket Antrean Konsultasi
2	Registrasi & Verifikasi Awal	Petugas Customer Service (CS)	3 - 5 Menit	Data Registrasi Masuk
3	Pelaksanaan Sesi Konsultasi	Petugas Desk / Analis Teknis	10 - 20 Menit	Penjelasan & Solusi Teknis
4	Pencatatan & Tindak Lanjut	Petugas Desk / Pejabat Seksi	5 - 10 Menit	Lembar Konsultasi / Disposisi

5	Pengisian Survei Kepuasan (SKM) Pemohon Mandiri	2 - 3 Menit	Data Indeks Kepuasan (IKM)
---	--	-------------	----------------------------

3. Rincian Prosedur Alur Layanan Konsultasi

Langkah 1: Pengambilan Nomor Antrean

Pemohon datang langsung ke Ruang PTSP Kemenag Kota Yogyakarta dengan menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Pemohon mengambil nomor antrean khusus kategori 'Layanan Konsultasi' pada mesin antrean mandiri (Touchscreen/Kiosk) atau dibantu oleh petugas keamanan/front office.

Langkah 2: Registrasi dan Verifikasi Awal

Ketika nomor antrean dipanggil, pemohon menuju Meja Customer Service / Registrasi Utama. Petugas melakukan verifikasi identitas (KTP/SIM/Surat Tugas) serta mencatat topik/permasalahan konsultasi yang diajukan. Petugas CS menentukan ditangani sendiri oleh petugas atau melibatkan seksi atau unit kerja teknis yang berwenang untuk menangani topik tersebut.

Langkah 3: Pelaksanaan Sesi Konsultasi Teknis

Pemohon diarahkan menuju Counter / Booth Konsultasi Seksi terkait. Petugas teknis / Analis Layanan memberikan konsultasi komprehensif, meliputi:

- Penjelasan regulasi, petunjuk teknis (Juknis), dan syarat administratif.
- Pemeriksaan awal (pra-verifikasi) berkas atau dokumen pemohon jika membawa kelengkapan fisik.

Langkah 4: Pencatatan Buku Register dan Escalation/Tindak Lanjut

Hasil konsultasi dicatat secara sistematis pada Register Konsultasi Digital / Aplikasi PTSP. Apabila permasalahan membutuhkan kajian hukum/teknis lebih mendalam atau keputusan Pejabat Struktural (Kasi/Penyelenggara/Kepala Kantor), petugas menyusun lembar konsultasi internal dan menjadwalkan pembahasan tindak lanjut.

Langkah 5: Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM / IKM)

Sebelum meninggalkan area, pengguna layanan dimohon mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara elektronik pada tablet/iPad yang tersedia di pintu keluar PTSP. Masukan ini digunakan sebagai bahan evaluasi berkala perbaikan kualitas pelayanan.

4. Cakupan Bidang & Topik Layanan Konsultasi

Masyarakat dapat melakukan konsultasi sesuai dengan ranah tugas dan fungsi unit kerja di lingkungan Kantor Kemenag Kota Yogyakarta:

- **Seksi Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam):** Konsultasi Nikah & Rujuk, Layanan Kemasjidan & SIMAS, Pendampingan Proses Halal (PPH), Kemitraan Umat, dan Pengukuran Arah Kiblat.

- **Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam (PAKIS / PONTREN / MADRASAH):** Izin Operasional LPQ/Madin/Pesantren, Pendataan EMIS & SIMPATIKA, Tunjangan Profesi Guru (TPG), dan Bantuan Operasional Sekolah/Pesantren (BOS/BOP).
- **Subbagian Tata Usaha (Subbag TU):** Konsultasi Persuratan & Kearsipan, Kepegawaian (Mutasi, Legalir, Jabatan Fungsional), Tata Kelola Keuangan, dan Hubungan Masyarakat/Informasi Publik (PPID).
- **Penyelenggara Zakat dan Wakaf (PZW):** Konsultasi Akta Ikrar Wakaf (AIW), Sertifikasi Tanah Wakaf, Konsultasi Pembentukan/Izin Lembaga Amil Zakat (LAZ), dan Pengawasan Zakat/Infaq.

5. Jam Pelayanan PTSP & Saluran Konsultasi

Hari Pelayanan	Jam Operasional PTSP	Keterangan
Senin – Kamis	07.30 – 16.00 WIB	Tanpa istirahat, di luar jam kerja layanan konsultasi dilaksanakan secara daring
Jumat	07.30 – 16.30 WIB	Tanpa istirahat, di luar jam kerja layanan konsultasi dilaksanakan secara daring

Layanan Informasi Online & Konsultasi Kemenag Kota Yogyakarta:

- Website Resmi: yogyakartakotakemenag.go.id
- Telepon: (0274) 512285 / 081287760432
- Alamat: Jl. Ki Mangun Sarkoro 43 A Pakualaman 55111