



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
KEMENTERIAN AGAMA RI**

TAHUN 2010

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah swt, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayahnya Badan Litbang dan Diklat dapat menyelesaikan penyusunan Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama sesuai dengan rencana.

Dokumen ini merupakan hasil telaah, evaluasi, dan penyempurnaan dari Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI Nomor: BD/33.B/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. Penyempurnaan tersebut dilakukan atas dasar pemahaman terhadap amat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan penjabaran dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dokumen ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama dalam pelaksanaan pelayanan terkait data dan informasi serta hasil-hasil kelitbangan dan kediklatan bagi pegawai di lingkungan Kementerian Agama, pelayanan bagi lembaga/kementerian lainnya (*government to government*), dan pelayanan bagi masyarakat pengguna (*government to citizen*) terkait hasil-hasil kelitbangan dan kediklatan.

Sistematika penyusunan dokumen Standar Pelayanan Publik ini dibagi menjadi beberapa bagian dengan lampiran yang menjadi satu kesatuan sebagai Keputusan Kepala Badan. Bagian *pertama* dokumen ini berisi Kata Pengantar. Bagian *kedua* berisi Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI Nomor: BD/85/2010 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. Bagian *ketiga* memuat Lampiran Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI Nomor: BD/85/2010 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, yang terdiri dari lima bab, yang meliputi *Bab I: Pendahuluan*, memuat latar belakang, maksud dan tujuan, pengertian, dan dasar hukum. *Bab II: Standar Pelayanan Publik*, yang berisi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif layanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, pengawas internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jaminan layanan, keamanan, dan keselamatan, evaluasi kinerja pelaksana, dan maklumat pelayanan. *Bab III: Indikator Keberhasilan*. *Bab IV: Monitoring dan Evaluasi*. *Bab V: Penutup*. Sementara itu, *Lampiran 1* merupakan lampiran dari Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Nomor: BD/43/2010 tentang Renstra Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Tahun 2010-2014. *Lampiran 2* memuat Matriks Standar Pelayanan Publik Kelitbangan. *Lampiran 3* berisi Matriks Standar Pelayanan Publik Kediklatan. *Lampiran 4* berisi Matriks Standar Pelayanan Publik Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. *Lampiran 5* memuat Matriks Standar Pelayanan Publik Sekretariat Badan Litbang dan Diklat.

Penyusunan Standar Pelayanan Publik ini merupakan wujud kesungguhan Badan Litbang dan Diklat dalam menerapkan prinsip-prinsip *good and clean governance*. Oleh karena itu, dengan disusun dan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik ini, diharapkan pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama menjadi lebih fokus, efektif, efisien, profesional, dan akuntabel dalam rangka mendukung visi dan misi Kementerian Agama.

A.n. Kepala
Sekretaris,

ttd

Drs. H. Asmu'i, SH, M.Hum.
NIP. 19540705 198103 1 006

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA RI
NOMOR: BD/ /2010**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA RI**

KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT

Menimbang:

- a. Bahwa jaminan terhadap akses dan mutu pelayanan prima kepada unit terkait dan masyarakat pengguna secara konkrit, mudah diukur, sederhana, terjangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian dalam pelaksanaannya, sudah menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama;
- b. bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama dalam melaksanakan penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan di bidang keagamaan, perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, Standar Pelayanan Publik tersebut perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan.

Mengingat:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara Jo. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Standar Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/M.PAN/ 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 256 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2006 tentang Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama yang telah diubah dan disempurnakan dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
9. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Agama 2010-2014;
10. Instruksi Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2008 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian Agama.

Memperhatikan:

1. *Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi Kementerian Agama RI*, Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang merupakan amanat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor: Per/04/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah.
2. Surat Sekretariat Jenderal Kementerian Agama kepada seluruh Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Agama Nomor: SJ/OT.01.3/1660/2010 tanggal 28 Oktober 2010 perihal Penyiapan SPM dan SOP Unit Eselon I.
3. Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama adalah salah satu unit eselon I yang ditunjuk dalam rangka Penilaian Inisiatif Anti Korupsi (PIAK) 2010 di Lingkungan Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA RI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN LITBANG DAN DIKLAT.
- Pertama* : Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama adalah sebagaimana dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua* : Penjelasan yang termuat dalam lampiran keputusan adalah merupakan satu kesatuan yang utuh dari Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama adalah sebagaimana dalam lampiran keputusan ini.
- Ketiga* : Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama merupakan landasan, pedoman, dan tuntunan bagi setiap unit kerja di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan publik, baik yang bersifat internal ataupun eksternal kelembagaan sesuai dengan tugas dan fungsi yang diamanatkan kepadanya.
- Keempat* : Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama harus dipahami, dihayati, dilaksanakan dan disebarluaskan oleh seluruh pegawai di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama.
- Kelima* : Dengan ditetapkannya keputusan ini maka peraturan yang ada sebelumnya dinyatakan tidak berlaku lagi.
- Keenam* : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : Desember 2010

Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama
Kepala,

ttd

Prof. Dr. H. Abdul Djamil, MA
NIP: 19570414 198203 1 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN
KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT
KEMENTERIAN AGAMA RI
NOMOR: BD/ /2010

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN LITBANG DAN DIKLAT
KEMENTERIAN AGAMA RI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasal 1

Reformasi birokrasi di lingkungan kementerian/lembaga yang tengah digulirkan pemerintah selalu diarahkan pada upaya untuk memperbaiki dan menginovasi sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*businessprocess*), sumberdaya manusia aparatur, penguatan unit organisasi, pengawasan internal, dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan keluaran berupa: (1) organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (*right sizing*); (2) ketatalaksanaan berupa sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*; (3) serta SDM yang berintegritas, kompeten, profesional, berkinerja tinggi, dan sejahtera.

Di lingkungan Kementerian Agama menyatakan terdapat sembilan budaya kerja yang secara umum akan dibangun terkait kebijakan Reformasi Birokrasi, yaitu: (1) Jujur dan memiliki integritas yang tinggi; (2) Memiliki etika, akhlak mulia, dan memberi suri tauladan; (3) Menghormati hukum dan aturan-aturan yang berlaku; (4) Bertanggung jawab dan akuntabel; (5) Hormat kepada hak-hak orang lain dan tidak mudah menyalahkan orang lain; (6) Mencintai pekerjaan dan mau bekerja keras; (7) meningkatkan transparansi dan koordinasi; (8) disiplin yang tinggi, dan; (9) bersahaja dalam hidup dan kehidupan. Kesembilan budaya kerja tersebut dapat membentuk 9 perilaku kerja yang produktif, antara lain: (a) bekerja sesuai rencana kerja; (b) mencatat dan melaporkan hasil kerja; (c) menunaikan amanah waktu kerja; (d) merekam/mencatat/mentabulasi data/informasi; (e) melakukan monitoring dan evaluasi; (f) melaksanakan pembinaan terhadap bawahan; (g) melakukan pelayanan, pembinaan, dan bimbingan kepada user, stakeholder, dan masyarakat; (h) melahirkan gagasan untuk pengembangan sistem kerja dan pelayanan yang dituangkan dalam rencana kerja, dan; (i) memelihara martabat diri, harmoni kerja, dan pencitraan organisasi.

Sejalan dengan apa yang dimuat dalam *Panduan Strategi dan Action Plan Reformasi Birokrasi Sekretariat Jenderal Kementerian Agama*, Badan Litbang dan Diklat dalam mendukung agenda Reformasi Birokrasi telah melakukan berbagai upaya pematapan, antara lain: mengoptimalkan pemberdayaan struktur dan kapasitas organisasi, meningkatkan kualitas dan integritas aparatur internal terutama bagi para pengelola program dan kegiatan, meningkatkan mutu laporan keuangan, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan komitmen pimpinan, meningkatkan kualitas perencanaan anggaran, melakukan inventarisasi dan reevaluasi BMN, dan mengoptimalkan monitoring dan pengendalian pelaksanaan program. Berbagai usaha tersebut dilaksanakan dengan penguatan tertib administrasi sebagai titik tolak dan indikator penting dalam penyelenggaraan seluruh kegiatan.

Prinsip selalu berpedoman terhadap peraturan perundang-undangan menjadi indikator penting akuntabilitas kinerja. Sebagaimana dimaklumi, akuntabilitas telah menjadi isu sentral dalam mewujudkan *good governance* saat ini. Sebagai konsekuensi logisnya, setiap agenda pemerintahan baik menyangkut program dan anggaran, kebijakan, strategi pengembangan kelembagaan, SDM, sarana prasarana, dan sebagainya harus sesuai dengan ketentuan. *Good governance* yang menjunjung tinggi prinsip efisiensi, transparansi, dan efektifitas merupakan parameter dari tuntutan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah, terutama dalam menjalankan program dan anggaran. Kinerja aparatur pemerintah yang semula berpegang pada prinsip *responsibility* (tanggung jawab) dan *obligation* (kewajiban), kini harus mengacu pada kriteria akuntabilitas.

Namun demikian, hingga saat ini kita harus mengakui bahwa berbagai penyelenggaraan pemerintahan memang belum mencapai titik yang optimal, hal tersebut terlihat antar lain pelaksanaan pelayanan publik yang efisien dan efektif seperti cepat, tepat, murah, dan transparan yang belum dapat terwujud. Hal itu ditunjukkan antara lain: (1) belum ditetapkannya PP tentang pedoman pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan hukum yang lebih teknis terkait dengan standar dan jaminan layanan; (2) mekanisme penyelenggaraan pelayanan masih bersifat sektoral; (3) penerapan sanksi yang tegas atas buruknya kualitas pelayanan publik yang belum dapat diwujudkan; (4) masih lemahnya pengawasan dan penerapan *reward and punishment* dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan (5) belum memadainya sarana dan prasarana/fasilitas pelayanan termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-government*) dalam pemberian pelayanan.

Terkait hal di atas, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama memandang perlu menyiapkan Standar Pelayanan Publik yang bertujuan untuk dijadikan acuan bagi seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Asas yang digunakan Badan Litbang dan Diklat dalam merumuskan Standar Pelayanan Publik adalah sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut mengganut prinsip mengutamakan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Maksud disusun dan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik ini adalah sebagai pedoman sekaligus jaminan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik, baik terhadap lembaga/kementerian internal Kementerian Agama maupun lembaga/kementerian lain serta masyarakat pengguna secara luas, khususnya yang bersinggungan dengan tugas dan fungsi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai melalui penyediaan Standar Pelayanan Publik antara lain:

- 1) Menjamin tersedianya kebutuhan pelayanan data dan informasi tentang program dan kegiatan serta produk yang dihasilkan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat;

- 2) Menjamin terpublikasi dan tersosialisasikannya data dan informasi tentang program dan kegiatan serta produk yang dihasilkan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat;
- 3) Menjamin terjaganya kerahasiaan data dan informasi tentang program dan kegiatan serta produk yang dihasilkan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat berdasarkan kebijakan pimpinan maupun kelembagaan;
- 4) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan litbang dan Diklat;
- 5) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik Badan Litbang dan Diklat yang layak, sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan/kelembagaan yang baik, dan sesuai pula dengan peraturan perundang-undangan dalam rangka perlindungan hak/ kewajiban dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Pengertian

Pasal 3

- 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 setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- 3) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- 4) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;
- 5) Masyarakat pengguna adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
- 6) *Ombudsman* adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik

daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, atau pun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- 7) Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat;
- 8) Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik;
- 9) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 10) Jangka waktu penyelesaian adalah adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 11) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- 12) Biaya atau tarif adalah besaran dana pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif;
- 13) Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 14) Sarana, prasarana, dan atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- 15) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki para pelaksana pelayanan yang meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku;
- 16) Pengawasan internal adalah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja untuk mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik;
- 17) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada instansi/lembaga atau masyarakat pengguna;
- 18) Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik;
- 19) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diwujudkan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dan kepastian untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya;
- 20) Evaluasi kinerja pelaksana adalah hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu;

- 21) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan, yang telah disusun bersama dengan stakeholders.

D. Dasar Hukum

Pasal 4

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 304 1) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
- 2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
- 3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Standar Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
- 7) Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010-2014;
- 8) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15/M.PAN/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
- 9) Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Agama 2010-2014;
- 10) Keputusan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2006 tentang Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama yang telah diubah dan disempurnakan dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2010 tentang Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.
- 11) Instruksi Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2008 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Kementerian Agama.

BAB II

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Pasal 5

Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Badan Litbang dan Diklat kepada unit/organisasi terkait maupun masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur terkait data dan informasi program dan kegiatan serta hasil-hasil kelitbangan maupun kediklatan yang dibutuhkan sehingga dicapai kepuasan semua pihak.

Pasal 6

Asas penyelenggaraan pelayanan publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama mengacu pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai berikut: (1) kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan yang tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan; (2) kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan; (3) kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; (4) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan; (5) keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan yang harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; (6) partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil; (8) keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan; (9) akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan yang harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan; (11) ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; (12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan harus dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Pasal 7

Sesuai dengan Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan pula bahwa 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 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 dengan standar pelayanan; (m) jaminan keamanan dan keselamatan

pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, dan; (n) evaluasi kinerja pelaksana.

A. Dasar Hukum

Pasal 8

Podeman yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Litbang dan Diklat adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang telah disahkan atau merupakan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, pada tanggal 18 Juli 2009. Karena UU tersebut belum didukung oleh Peraturan Pemerintah tentang pedoman pelaksanaannya, sambil menunggu diterbitkannya Peraturan Pemerintah dimaksud, maka status dokumen ini tetap berlaku sebagai Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat tentang Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, namun dapat dievaluasi dan disempurnakan kembali atau diatur kemudian sesuai dengan perkembangan kebijakan dan perubahan peraturan perundang-undangan yang berlaku kemudian.

Pasal 9

Dalam kerangka ketatanegaraan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 seharusnya sudah dilengkapi dengan Peraturan Pemerintah tentang Pedoman Pelaksanaan Undang-Undang tersebut, misalnya yang memuat tentang ruang lingkup, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat, tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, juga adanya Peraturan Presiden mengenai mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi. Hal itu sesuai dengan ketentuan undang-undang tersebut yang mengamanatkan agar selambat-lambatnya enam bulan sejak ditandatanganinya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, harus sudah diterbitkan peraturan pelaksanaannya.

B. Persyaratan

Pasal 10

Persyaratan yang harus dipenuhi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama dalam pengurusan suatu jenis pelayanan publik, baik persyaratan teknis maupun administratif, jika dilihat dari pihak/pelaku yang terlibat dalam proses pelayanan maka dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu persyaratan internal kelembagaan dan persyaratan eksternal kelembagaan.

Pasal 11

Persyaratan internal kelembagaan merupakan konsekuensi logis dari karakter kelembagaan, sebab, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama berbeda terutama dengan unit pelayanan lain di

lingkungan Kementerian Agama. Oleh karena itu, dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat, maka Tim Pelaksana Pelayanan Publik yang terdiri dari dua tim, yaitu: Tim Pelaksanaan Pelayanan Kode Etik Pegawai dan Tim Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat, dan Tim Pelaksana Pelayanan informasi dan Data, yang sebelumnya dilakukan oleh Tim Pengelola Website yang sudah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan. Kedua tim di atas bekerja berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait pelayanan publik. Tim pelaksana tersebut juga bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan ketidakpuasan instansi atau masyarakat pengguna terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan.

Pasal 12

Persyaratan eksternal berkaitan dengan proporsi akses pelayanan yang diberikan Badan Litbang dan Diklat terhadap organisasi/unit lain (baik pemerintah maupun swasta) dan masyarakat pengguna menganut prinsip kesamaan hak dan non diskriminatif. Publik dapat mengetahui seluruh data dan informasi yang disajikan melalui website Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Namun tidak semua pihak berhak mendapatkan akses pelayanan, sebab hanya pihak-pihak yang telah memiliki dokumen/surat resmi yang sesuai ketentuan saja yang berhak mendapatkan proporsi akses terhadap data dan informasi Badan Litbang dan Diklat, misalnya organisasi/unit internal Kementerian Agama, lembaga/ kementerian di luar Kementerian Agama, termasuk perorangan maupun kelompok masyarakat pengguna seperti, wartawan (pers), LSM, akademisi, mahasiswa, dan sejenisnya.

C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pasal 13

Tugas dan fungsi yang diemban oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami, menghimpun, dan mensosialisasikan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Memberikan pelayanan yang kualitas kepada publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab pelaksana serta jasa/produk layanan yang dapat diterima masyarakat pengguna;
- 4) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pengelolaan pelayanan publik yang diselenggarakan serta bertanggung jawab apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan;
- 5) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pimpinan yang berwenang dari lembaga/instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Tata cara penyelenggaraan pelayanan publik yang dibakukan bagi pemberi maupun penerima pelayanan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama adalah dengan menggunakan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan terpadu, yaitu pelaksanaan pelayanan yang memperhatikan prinsip ekonomis, jaminan kualitas pelayanan, aksesibilitas, koordinasi, dan kesederhanaan sehingga terwujud tertib administrasi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan terpadu tersebut bersifat saling berhubungan dan mempengaruhi secara fungsional terkait tiga unsur utama, yaitu: (1) kesatuan dalam pengelolaan; (2) kesatuan tempat secara fisik dan/atau elektronik; serta (3) kesatuan pengendalian.

Pasal 15

Karena bersifat pelayanan terpadu, maka penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Litbang dan Diklat tidak dilakukan secara individual, akan tetapi dilakukan oleh beberapa tim dengan menggunakan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan satu pintu.

Pasal 16

Unit kerja utama yang bertugas mengkoordinasi, mengontrol, dan bertanggung jawab atas kinerja tim pelaksana pelayanan kode etik pegawai dan pengaduan masyarakat adalah Bagian Organisasi, Tata Laksana, dan Kepegawaian Sekretariat Badan. Sementara itu, Unit kerja utama yang mengkoordinasi, mengendalikan, dan bertanggung jawab atas pelayanan informasi dan data adalah Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi Sekretariat Badan Litbang dan Diklat.

Pasal 17

Penanganan secara teknis terkait pelayanan kode etik pegawai dilakukan oleh Subbag Kepegawaian, sedangkan penanganan teknis terkait pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Subbag Hukum dan Peraturan Perundang-Undangan pada Bagian Organisasi, Tata Laksana, dan Kepegawaian Sekretariat Badan. Sementara itu, penanganan secara teknis terkait pelayanan informasi dan data adalah Subbag Sistem Informasi pada Bagian Perencanaan dan Sistem Informasi Sekretariat Badan Litbang dan Diklat.

D. Jangka Waktu Penyelesaian

Pasal 18

Sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Litbang dan Diklat sebagai penyedia bahan kebijakan pimpinan melalui penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan pelatihan di bidang Keagamaan, maka tidak setiap produk/hasil kelitbangan, kediklatan, dan lajnah dapat diakses langsung oleh instansi atau masyarakat pengguna. Namun demikian, jangka waktu penyelesaian pelayanan publik tersebut secara otomatis ditentukan berdasarkan kebijakan pimpinan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Sebab, tidak semua hasil kelitbangan dapat diakses oleh instansi/lembaga lain atau masyarakat pengguna. Publikasi hasil-hasil penelitian yang dipandang berisiko tinggi misalnya, mesti mendapat ijin

tertentu dari Kepala Badan Litbang dan Diklat. Artinya, ada proses selektif terhadap rekomendasi kebijakan yang ditawarkan terhadap kasus-kasus keagamaan tertentu, terutama yang mendapat perhatian publik, sensitif, dan memiliki implikasi sosio-politik.

Pasal 19

Ada pun jangka waktu penyelesaian pelayanan terkait kebutuhan masyarakat pengguna terhadap produk-produk kelitbang dan kediklatan yang tidak dapat diakses langsung, maka ketentuan jangka waktu penyelesaiannya diatur tersendiri sebagaimana dituangkan dalam lampiran 2, 3, 4, dan 5 keputusan ini serta Standard Operating Procedure (SOP) tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Sementara itu, ketentuan jangka waktu penyelesaian terkait pengaduan masyarakat, mulai dari proses persiapan, pelaksanaan, hingga pelaporan dilakukan dalam paling lama waktu 60 hari.

E. Biaya/Tarif Layanan

Pasal 20

Pelayanan publik suatu lembaga/instansi biasanya menetapkan besaran dana pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Di lingkungan Badan Litbang dan Diklat, pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif terhadap instansi/ lembaga pemerintah, non-pemerintah maupun masyarakat umum seluruhnya bersumber dari APBN/APBD sehingga biaya/tarif yang ditetapkan adalah Rp0 (nol rupiah).

F. Produk Layanan

Pasal 21

Produk pelayanan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama yang dapat diberikan atau diterima oleh publik adalah data dan informasi hasil-hasil kelitbang dan kediklatan yang secara resmi sudah disetujui pimpinan untuk dipublikasi, baik melalui news, jurnal, website, dan lembaga penerbitan. Adapun jenis data dan informasi yang disediakan mengacu kepada tugas dan fungsi Badan Litbang dan Diklat yang tercermin pada masing-masing unit kerjanya, yaitu:

- 1) Data dan informasi tentang hasil-hasil penelitian dan pengembangan di bidang aliran dan pelayanan keagamaan serta hubungan antar umat beragama;
- 2) Data dan informasi tentang hasil-hasil penelitian dan pengembangan pendidikan agama dan keagamaan pada pendidikan formal serta pendidikan nonformal dan informal;
- 3) Data dan informasi tentang hasil-hasil penelitian dan pengembangan bidang lektur keagamaan klasik dan kontemporer serta khazanah keagamaan pada peninggalan budaya dan benda keagamaan;

- 4) Data dan informasi tentang pelayanan administratif dan hasil-hasil pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi;
- 5) Data dan informasi tentang pelayanan administratif dan hasil-hasil pendidikan dan pelatihan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan;
- 6) Data dan informasi tentang hasil-hasil pentashihan dan pengkajian mushaf, terjemah, dan tafsir Al-Qur'an, baik dalam bentuk cetak maupun produk elektronik; serta bahan Koleksi, konservasi dan Pameran. Termasuk pelayanan Al-Qur'an Braille bagi kelompok yang memiliki kebutuhan khusus.
- 7) Data dan informasi tentang pelayanan teknis dan administratif kepada semua unsur di lingkungan Badan Litbang dan Diklat.

G. Sarana dan Prasarana

Pasal 22

Sarana dan prasarana atau peralatan dan fasilitas yang dimiliki Badan Litbang dan Diklat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: (1) Tanah milik Pusat Pendidikan dan Pelatihan seluas 9925 m²; (2) Peralatan dan mesin berupa 3 unit mobil sedan, 2 unit micro bus, 41 unit mini bus, 45 unit sepeda motor, 19 mesin fotocopy folio, 3 CCTV, 15 LCD projector, 20 wireless, 29 handy cam, 1 audio visual, 1 intercom unit, 2 telephone (PABX), 63 pesawat telephon, 35 faximile, 25 local area network (LAN), 2 internet, 376 unit PC, dan 276 laptop; (3) Gedung dan bangunan berupa 1 unit bangunan gedung perkantoran tertutup permanen, 2 unit bangunan gedung pelayanan diklat permanen, dan 3 unit asrama permanen; (4) Jalan dan jembatan berupa jalan khusus kompleks seluas 2272 m²; Jaringan berupa instalasi komunikasi elektronik, instalasi pengaman penangkal petir, dan jaringan telephon di atas tanah kapasitas sedang masing-masing 1 unit; juga 1 unit jaringan telephon di atas tanah kapasitas besar, dan berbagai fasilitas penunjang operasional kantor lainnya.

Pasal 23

Adapun media khusus yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan informasi dan data, kode etik pegawai serta pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

- (1) Surat tertulis ke alamat:
Gedung Kementerian Agama Lt.17, Jl. M. H. Thamrin Nomor 6, Jakarta Pusat 10310, atau POBOX: 3688.
- (2) Surat elektronik ke alamat:
Website: <http://www.balitbangdiklat.kemenag.go.id>; e-mail: bag01.bldk@gmail.com atau bag01@balitbangdiklat.kemenag.go.id
(untuk pelayanan informasi dan data) atau ortapegbadan@yahoo.co.id (untuk pelayanan kode etik pegawai dan pengaduan masyarakat).

- (3) Lisan atau telepon/fax ke alamat: (021)3920662 (untuk pelayanan informasi dan data) atau (021)3920663 (untuk pelayanan kode etik pegawai dan pengaduan masyarakat).

H. Kompetensi Pelaksana

Pasal 20

Kemampuan yang harus dimiliki tim pelaksana pelayanan publik di lingkungan Badan Litbang dan Diklat meliputi keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku. *Pertama*, setiap pelaksana memiliki penguasaan materi (keahlian) dalam memberikan layanan kepada para *users* (pengguna), terutama untuk memahami substansi, materi dan peraturan yang berkaitan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan data dan informasi hasil-hasil bidang kelitbangan, kediklatan, dan ketatalaksanaan. *Kedua*, setiap pelaksana memiliki keterampilan dalam memberikan layanan data dan konsultasi kepada para *users* dalam hal berkomunikasi dan menggunakan alat bantu seperti fasilitas internet, LCD, laptop, komputer, blanko, program aplikasi, dan peralatan lainnya. *Ketiga*, setiap pelaksana memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan data dan konsultasi kepada para *users* antara lain: sopan santun, ramah tamah, dan menjaga Kenyamanan pelanggan serta mau menerima masukan saran dan kritik dari pelanggan. *Keempat*, setiap penyelenggara layanan harus mempunyai performance/penampilan yang menarik dalam memberikan layanan data dan informasi serta konsultasi kepada para *users*, antara lain berpakaian yang santun, rapih, bersih, cocok, serasi, sesuai ketentuan dan memberikan suasana lebih nyaman kepada masyarakat pengguna.

I. Jumlah Pelaksana

Pasal 21

Sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mensyaratkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (a) pelaksana pelayanan; (b) pengelolaan pengaduan masyarakat; (c) pengelolaan informasi; (d) pengawasan internal; (e) penyuluhan kepada masyarakat, dan; (f) pelayanan konsultasi.

Pasal 22

Berdasarkan kriteria sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut, Tim Pelaksana Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat sekurang-kurangnya terdiri dari:

- a. 1 orang Ketua
- b. 1 orang Sekretaris
- c. 1 orang Koordinator Pelaksana Pelayanan
- d. 1 orang Koordinator Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

- e. 1 orang Koordinator Pengelolaan Informasi
- f. 1 orang Koordinator Pengawasan Internal
- g. 1 orang Koordinator Penyuluhan/Sosialisasi Kepada Masyarakat
- h. 1 orang Koordinator Pelayanan konsultasi
- i. 7 orang anggota yang tugas utamanya sebagai fasilitator data dan informasi pada unit kerja masing-masing, yaitu fasilitator pada Sekretariat, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan, Puslitbang Lektur dan Khazanah Keagamaan, Pusdiklat Tenaga Administrasi, Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan, dan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Pasal 23

Oleh karena tim pelaksana pelayanan publik tersebut terdiri dari beberapa tim sebagaimana dimaksud pada Pasal 15, 16, dan 17, maka susunan anggota masing-masing tim ditetapkan secara tersendiri dalam bentuk surat keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama.

J. Pengawasan Kinerja

Pasal 24

- (1) Pengawasan internal terhadap kinerja tim pelaksana pelayanan data dan informasi serta pengaduan masyarakat dilakukan oleh pimpinan satuan kerja, yaitu Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, yang juga dibantu oleh para pejabat eselon II yang diberi wewenang oleh Kepala Badan untuk memantau dan mengendalikan proses, pelaksanaan, dan hasil/produk penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, yaitu: Sekretaris Badan, Kepala Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Kepala Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan, Kepala Puslitbang Lektur dan Khazanah Keagamaan, Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi, Kepala Pusdiklat Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan, dan Kepala Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- (2) Pengawasan eksternal terhadap kinerja pelayanan publik dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama melalui pemeriksaan dan atau pemantauan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- (3) Mekanisme pemeriksaan dan atau pemantauan kinerja tim pelaksana pelayanan publik dilakukan dengan dua cara. *Pertama*, secara langsung melalui pemeriksaan khusus, pemantauan langsung, pemutakhiran data dan rapat koordinasi. *Kedua*, secara tidak langsung melalui surat menyurat dan komunikasi elektronik.

K. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pasal 25

Batasan atau ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang ditujukan terhadap penyelenggaraan tugas pelayanan, bimbingan, pembinaan dan pengelolaan administrasi serta etika aparatur pada satuan organisasi pada Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama, yang disampaikan secara langsung, tertulis/surat, melalui media elektronik dan media cetak.

Pasal 26

Kriteria pengaduan masyarakat yang ditangani antara lain: obyektif atau tidak bersifat fitnah; pengaduan dimaksudkan untuk perbaikan; memberikan fakta dengan jelas dan lengkap; memberitahukan indikasi pelanggaran, penyimpangan, penyelewengan, penyalahgunaan wewenang, kesalahan atau kelemahan yang terjadi; menjelaskan tentang ketentuan yang dilanggar; dan pelapor mencantumkan identitasnya secara jelas dan lengkap. Artinya, bukti yang digunakan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat harus relevan, kompeten, memenuhi persyaratan dokumen, dan memenuhi persyaratan material.

Pasal 27

Penanganan pengaduan masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: *Pertama*, terhadap pelapor: memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan; memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif; menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku; menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor; memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani. *Kedua*, terhadap terlapor meliputi: (a) menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah; (b) menghormati hak terlapor. *Ketiga*, terhadap sesama aparatur pemerintah yang menangani pengaduan masyarakat meliputi: menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan; menggalang rasa bersama; menghargai perbedaan pendapat; dan saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

Pasal 28

Jenis-jenis penanganan pengaduan masyarakat pada Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama meliputi:

- (1) Pengaduan secara langsung atau melalui telepon, yaitu: menampung pengaduan dan atau memberikan informasi/penjelasan sebagai bahan masukan; mengecek kebenaran materi pengaduan dan identitas pengadu; mencatat dan merumuskan materi pengaduan secara tertulis; melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait; melakukan pemeriksaan; merahasiakan identitas pelapor.
- (2) Pengaduan melalui surat/media massa/faksimili, yaitu: menerima dan mengagendakan; meneliti pengaduan yang layak salur; mengelompokkan surat yang layak salur berdasarkan jenis masalah dan lokasi; membuat surat tanggapan yang ditujukan kepada instansi erlapor untuk segera mendapat penanganan; melakukan klarifikasi terhadap pihak terkait; melakukan pemeriksaan; dan merahasiakan identitas pelapor.

Pasal 29

Tim pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat harus menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima, yaitu berupa:

- (1) Pemberian sanksi/hukuman berupa tindakan administrasi, tindakan tuntutan sesuai ketentuan yang berlaku;
- (2) Penyerahan tuntutan/gugatan perdata atau pidana kepada pihak terkait/kepolisian;
- (3) Pengembalian nama baik terlapor apabila ternyata pengaduan tersebut terbukti tidak benar;

- (4) Penyempurnaan manajemen pelayanan pengaduan masyarakat oleh pimpinan atau organisasi.

Pasal 30

- (1) Pimpinan satuan organisasi atau Tim Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang tidak menindaklanjuti pengaduan masyarakat atau melindungi aparaturnya yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi administratif dan atau sanksi lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Koordinator penyelesaian tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat pada Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama adalah Sekretaris Badan Litbang dan Diklat.

Pasal 31

Tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada instansi/ lembaga atau masyarakat pengguna dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Pengaduan/saran/masukan yang disampaikan pihak pelapor harus dituangkan secara resmi dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh pimpinan instansi/lembaga yang bersangkutan.
- 2) Tim Pelaksana Pelayanan Publik menerima laporan adanya pengaduan/saran/masukan yang disampaikan kepada Badan Litbang dan Diklat.
- 3) Isi laporan selanjutnya dipelajari oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat untuk menentukan langkah-langkah yang diperlukan.
- 4) Tim tersebut melakukan penyelidikan untuk mengumpulkan bukti-bukti kebenaran atas adanya pengaduan/saran/masukan dari pihak tertentu.
- 5) Pimpinan unit kerja memanggil tim yang bersangkutan untuk dimintai keterangan atau penyampaian hak pembelaan jika berupa pengaduan ketidakpuasan masyarakat pengguna.
- 6) Jika laporan pihak tertentu berupa saran dan masukan, Tim harus melakukan rapat koordinasi dan konsultasi dengan pimpinan dalam rangka merespon dan menindaklanjuti saran dan masukan tersebut.
- 7) Jika laporan pihak tertentu berupa pengaduan ketidakpuasan pelayanan, maka atasan langsung pelaksana dapat mengusulkan penjatuhan sanksi atas kelalaian pelaksana yang bersangkutan secara bertahap, mulai dari teguran lisan, peringatan/teguran secara tertulis, sampai kepada penjatuhan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku dan kebijakan pimpinan.
- 8) Penyelidikan terhadap kasus pengaduan dilakukan dengan mempertimbangkan aspek perlindungan hukum dan kerahasiaan pelapor dan terlapor. Untuk itu, pihak yang mengajukan pengaduan berhak memperoleh perlindungan hukum dan penjaminan atas kerahasiaan identitasnya.
- 9) Penyelidikan terhadap setiap kasus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip kejujuran dan objektivitas (apa adanya).
- 10) Seluruh hasil penanganan pengaduan/saran/masukan pihak tertentu harus dilaporkan tim pelaksana kepada Kepala Badan Litbang dan Diklat melalui Sekretaris Badan selaku pimpinan Unit Kerja Utama.
- 11) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat juga dilakukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik melalui atau menggunakan fasilitas website, e-mail, dan telepon.
- 12) Tim pelaksana berwajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi

aduannya selambat- lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau *ombudsman* sebagaimana diinformasikan oleh tim pelaksana dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

- 13) Penanganan pengaduan masyarakat secara efektif dilakukan melalui koordinasi internal dan eksternal. Koordinasi internal dilakukan antara Inspektorat Jenderal dengan pimpinan satuan organisasi pada Kementerian Agama. Koordinasi eksternal Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama dilakukan dengan Menpan, Lembaga Administrasi Negara, Kementerian Hukum dan HAM, dan lembaga bantuan hukum terkait.

L. Jaminan Pelayanan, Keamanan, dan Keselamatan

Pasal 32

Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik. Di samping itu, masyarakat pengguna juga mendapat jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk komitmen atau kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan. Mekanisme penjaminan tersebut diwujudkan melalui pelayanan publik dengan menggunakan metode terpadu atau satu pintu. Dengan kata lain, setiap tahapan proses pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berdasarkan kebijakan pimpinan, dan diselenggarakan secara resmi, baik dari sisi teknis maupun substansi pelayanan itu sendiri.

M. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pasal 33

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik Badan Litbang dan Diklat dilakukan melalui penilaian hasil penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sendiri bersama dengan pihak terkait yang ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran pelayanan dengan menggunakan mekanisme penilaian tertentu. Mekanisme dan prosedur evaluasi kinerja pelaksana ini diuraikan secara lebih rinci pada Bab IV dari keputusan ini.

N. Maklumat Pelayanan

Pasal 34

Kewajiban dan janji pelayanan publik yang diberikan Badan Litbang dan Diklat berpedoman pada kebijakan pimpinan sebagaimana tercermin dalam tugas dan fungsi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama. Maklumat pelayanan tidak ditujukan semata-mata untuk kepuasan stakeholders, akan tetapi lebih memperhatikan penerapan prinsip-prinsip pengembangan pelayanan informasi secara transparan, penggunaan sistem pelayanan terpadu, penerapan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan, dan pengambilan kebijakan pimpinan yang berbasis data dan fakta.

Pasal 35

Selain berpedoman pada prinsip-prinsip tersebut, maklumat layanan publik di lingkungan Badan Litbang dan Diklat juga memperhatikan prinsip-prinsip umum pelayanan publik, antara lain:

- 1) Badan Litbang dan Diklat menjamin ketersediaan sumber daya dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna terhadap hasil-hasil kelitbangan, kediklatan, dan lajnah;
- 2) Badan Litbang dan Diklat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan dari masyarakat pengguna dalam rangka menjamin perbaikan kinerja yang berkelanjutan.
- 3) Badan Litbang dan Diklat lebih mengutamakan prinsip keadilan dan pertanggungjawaban dalam memberikan pelayanan publik, setiap stakeholder menerima pelayanan yang sama dan tidak diskriminatif.
- 4) Badan Litbang dan Diklat menjamin kepastian hukum terhadap data dan informasi yang diterima atau dikomunikasikan kepada publik. Untuk itu, mekanisme pelayanan publik dilakukan dengan pendekatan satu pintu, bukan melalui perorangan atau harus dikonsultasikan terlebih dahulu dengan pimpinan.
- 5) Dalam mewujudkan kecepatan dan ketepatan layanan, Badan Litbang dan Diklat menggunakan pendekatan pelayanan data dan informasi secara elektronik melalui *website: www.balitbangdiklat.kemenag.go.id*. Stakeholder juga diberikan pelayanan melalui konsultasi secara langsung oleh Tim Pelayanan Publik di ruang dan pada jam kerja yang telah ditentukan.

BAB III INDIKATOR KEBERHASILAN

Pasal 36

Sebagai penyedia bahan kebijakan berupa hasil-hasil kelitbangan dan kediklatan untuk pengambilan kebijakan keputusan pimpinan di bidang pembangunan agama, dalam perspektif UU Nomor 25 Tahun 2009 Badan Litbang dan Diklat tidak berada pada posisi sebagai lembaga yang melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Meskipun ada UPT Badan Litbang dan Diklat yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat seperti Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, akan tetapi pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif terhadap instansi/ lembaga maupun masyarakat umum seluruhnya bersumber dari APBN/APBD sehingga biaya/tarif yang ditetapkan adalah Rp0 (nol rupiah). Untuk itu, indikator keberhasilan kinerja pelayanan publik Badan Litbang dan Diklat tidak dilihat secara kasus per kasus, namun diukur melalui ketercapaian target kinerja sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Renstra badan Litbang dan Diklat Tahun 2010-2014, (sebagaimana tertuang dalam lampiran 1).

Pasal 37

Penyelenggara layanan publik dapat dikatakan memenuhi Standar Pelayanan Publik jika penyelesaian lingkup pekerjaan sudah sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan dalam Renstra tersebut, sebagaimana disajikan dalam matrik lampiran 2, 3, 4, dan 5 Keputusan Kepala Badan Litbang dan Diklat tentang Standar Pelayanan Publik Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

A. Monitoring

Pasal 38

Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait Standar Pelayanan Publik. Mekanisme pelaksanaan monitoring penerapan Standar Pelayanan Publik antara lain meliputi:

- 1) Membandingkan substansi Standar Pelayanan Publik dengan laporan hasil pelaksanaan pelayanan publik oleh Tim Pelaksana.
- 2) Monitoring dilaksanakan oleh pimpinan Badan Litbang dan Diklat bersama pengawas internal yang ditetapkan/ditunjuk oleh Kepala Badan.
- 3) Waktu pelaksanaan monitoring dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya 1 kali setahun.
- 4) Metode monitoring yang digunakan di antaranya berupa penyelidikan mendadak (sidak), observasi lapangan, studi dokumentasi, pertemuan dengan pelaksana, dan dialog dengan penerima pelayanan.
- 5) Hasil pengawasan dan monitoring dari masyarakat pengguna juga dijadikan bahan pertimbangan dalam mengevaluasi substansi Standar Pelayanan Publik;
- 6) Rumusan hasil monitoring digunakan sebagai bahan masukan bagi evaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik.

B. Evaluasi

Pasal 39

Tim penyelenggara pelayanan publik harus mengevaluasi penerapan Standar Pelayanan Publik setelah ditetapkan oleh Kepala Badan Litbang dan Diklat. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui keberhasilan pencapaian dan dampak pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan hasil monitoring dalam rangka peningkatan pelayanan. Jika hasil evaluasi menyatakan terdapat kekurangan dalam penerapan Standar Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik harus mereview dan menyempurnakan kembali Standar Pelayanan Publik dengan melibatkan instansi/lembaga terkait serta masyarakat pengguna. Mekanisme pelaksanaan evaluasi Standar Pelayanan Publik meliputi:

- 1) Waktu pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala oleh Tim Pelaksana Pelayanan Publik paling lambat 3 tahun sekali; Metode evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil monitoring dengan rumusan Standar Pelayanan Publik untuk memperoleh kesimpulan tentang keberhasilan kinerja pelayanan; Evaluasi ditujukan untuk menilai ketepatan/kebenaran isi Standar Pelayanan Publik dan ketepatan strategi, metode, dan prosedur yang digunakan penyelenggara pelayanan publik; Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Publik, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik
- 2) Evaluasi harus melibatkan para stakeholder, antara lain: para ahli di bidang pelayanan publik, perwakilan instansi/lembaga pemerintah terkait, LSM, akademisi, dan kelompok kepentingan lain dengan memperhatikan keterwakilan kelompok terkait;
- 3) Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka penyempurnaan Standar Pelayanan Publik, sekaligus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
- 4) Evaluasi harus melibatkan stakeholders, antara lain: para ahli di bidang pelayanan publik, perwakilan instansi/lembaga pemerintah terkait, LSM, akademisi, dan kelompok kepentingan lain dengan memperhatikan keterwakilan kelompok terkait.

BAB V
P E N U T U P

Pasal 40

- 1) Standar Pelayanan Publik ini merupakan pedoman umum tentang mekanisme dan prosedur pelayanan data dan informasi untuk kepentingan publik di lingkungan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- 2) Pedoman ini merupakan salah satu upaya untuk mendukung reformasi birokrasi di Kementerian Agama dalam rangka menjamin terpenuhinya pelayanan publik secara transparan, efektif, efisien, dan bertanggung jawab.
- 3) Hal-hal lain yang dipandang perlu dan belum tercantum dalam Standar Pelayanan Publik ini akan ditetapkan kemudian.
- 4) Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : Desember 2010

Badan Litbang dan Diklat

Kepala,

ttd

Prof. DR. H. Abdul Djamil, MA

NIP: 19570414 198203 1 003

LAMPIRAN 1:

**LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA
 NOMOR BD/43/2010 TENTANG RENCANA STRATEGIS BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA TAHUN 2010 - 2014
 TARGET PEMBANGUNAN UNTUK TAHUN 2010 - 2014 BADAN LITBANG DAN DIKLAT KEMENTERIAN AGAMA**

PROGRAM / KEGIATAN	OUTCOME/OUTPUT	INDIKATOR	TARGET					UNIT ORGANISASI PELAKSANA	
			2010	2011	2012	2013	2014		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
PROGRAM PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA	1	Meningkatnya penggunaan hasil penelitian dan pengembangan oleh pemerintah dan masyarakat	Tingkat penggunaan hasil penelitian dan pengembangan oleh pemerintah dan masyarakat	20%	30%	40%	50%	60%	BADAN LITBANG DAN DIKLAT
	2	Meningkatnya penyediaan informasi dan data hasil penelitian dan pengembangan	Prosentase Penyediaan data dan informasi hasil penelitian dan pengembangan	100%	100%	100%	100%	100%	
	3	Meningkatnya sosialisasi hasil penelitian dan pengembangan	Tingkat sosialisasi hasil penelitian dan pengembangan	100%	100%	100%	100%	100%	
	4	Meningkatnya kinerja aparatur Kementerian Agama	Prosentase aparatur Kementerian Agama yang kompeten, profesional dan berintegritas	30%	35%	40%	45%	50%	
1 Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis Lainnya Sekretariat Badan Litbang dan Diklat	1 Tersedianya data dan informasi perencanaan	1	Dokumen Perencanaan	3 dok	2 dok	1 dok	1 dok	3 dok	Sekretariat Badan Litbang dan Diklat
			Renstra Badan						
			RKA-KL						
			Sistem aplikasi & informasi perencanaan						
		2	Ketersediaan hasil survey indikator	0 pkt	1 pkt	2 pkt	3 pkt	5 pkt	
		3	Laporan dan pengendalian program dan anggaran	1 dok	1 dok	1 dok	1 dok	1 dok	
		4	Ketersediaan bahan pimpinan	1 pkt	1 pkt	1 pkt	1 pkt	1 Pkt	
	2 Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan informasi	1	Jam layanan perpustakaan	6 jam/hr	6 jam/hr	7 jam/hr	7 jam/hr	8 jam/hr	
		2	Frekuensi pengunjung perpus	1200 org/thn	2000 org/thn	2500 org/thn	3000 org/thn	3500 org/thn	
		3	Frekuensi peminjaman bahan pustaka	1200 jdl	2000 jdl	2500 jdl	3000 jdl	3500 jdl	
		4	Jumlah koleksi bahan pustaka	300 jdl	600 jdl	900 jdl	1200 jdl	1450 jdl	
				10 disrtsi	20 disrtsi	25 disrtsi	30 disrtsi	50 disrtsi	
				15 hsl pnltian	30 hsl pnltian	45 hsl pnltian	60 hsl pnltian	85 hsl pnltian	
			100 jurnl / mjh ilmiah	125 jurnl / mjh ilmiah	150 jurnl / mjh ilmiah	175 jurnl / mjh ilmiah	200 jurnl / mjh ilmiah		
	5	Sistem informasi kelitbangan dan kediklatan	On-line tingkat Badan	On-line tkt Badan	On-line tkt Badan	On-line Tkt UPT	On-line tingkat UPT		
	3 Terlaksananya pelayanan organisasi, tata laksana dan kepegawaian	1	Persentase pegawai bekinerja "sangat baik"	30%	35%	40%	45%	50%	
		2	Pengisian jabatan	90%	92%	95%	98%	98%	
		3	Pengembangan organisasi	10%	10%		15%	20%	
		4	Ketersediaan SOP	20%	30%	45%	60%	70%	
	4 Terlaksananya pelayanan administrasi keuangan dan	1	Tingkat penyerapan anggaran	92%	93%	95%	96%	95%	

			kerumahlinggaan	2	Penerbitan aset	90%	93%	95%	97%	99%	
				3	Persentase ketersediaan terhadap kebutuhan	60%	65%	70%	75%	80%	
				4	Usia pemakaian perlengkapan	kurang dari 1 tahun	1 th	1 th	1-2 tahun	1-2 tahun	
				5	Status Laporan Keuangan	WDP	WTP	WTP	WTP	WTP	
		5	Tersedianya hasil penelitian dan pengembangan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih	1	Laporan hasil penelitian	nil	25 lap	50 lap	75 lap	100 lap	
				2	Persentase hasil penelitian yang digunakan oleh unit eselon I	nil	30%	40%	50%	60%	
				3	Laporan hasil pengembangan	nil	20 lap	30 lap	40 lap	50 lap	
				4	Jumlah publikasi laporan hasil penelitian	nil	25 lap	50 lap	75 lap	100 lap	
				5	Paket kemitraan	nil	10 pkt	15 pkt	20 pkt	25 pkt	
				6	Laporan paket kegiatan	nil	2 pkt	3 pkt	4 pkt	5 pkt	
2	Penelitian dan Pengembangan Kehidupan Keagamaan	1	Tersedianya laporan hasil penelitian kehidupan keagamaan	1	Persentase publikasi hasil penelitian di jurnal internasional	5%	7.5%	10%	12.5%	15%	Puslibang Kehidupan Keagamaan
				2	Persentase publikasi hasil penelitian di jurnal nasional	20%	30%	40%	50%	60%	
				3	Persentase hasil penelitian yang digunakan oleh unit eselon I	40%	50%	60%	70%	80%	
				4	Tingkat kepuasan stakeholder terhadap hasil penelitian	40-50%	50-60%	60-70%	70-75%	70-80%	
				5	Jumlah kegiatan penelitian	18 kgt	21 kgt	24 kgt	27 kgt	30 kgt	
		2	Tersedianya laporan pengembangan hasil-hasil penelitian kehidupan keagamaan		Jumlah kegiatan pengembangan	30 kgt	35 kgt	40 kgt	45 kgt	50 kgt	
		3	Tersedianya bahan rancangan peraturan perundang-undangan tentang kerukunan umat beragama	1	Persentase kesiapan naskah RUU KUB	80%	100%	0%	0%	0%	
				2	Jumlah Kegiatan Sosialisasi			10 prop	20 prop	33 prop	
		4	Tersedianya modul/model/pedoman pembinaan, bimbingan dan pemberdayaan kehidupan keagamaan	1	Jumlah modul/model	5 buah	10 buah	15 buah	20 buah	25 buah	
				2	Persentase pengguna modul/model	40%	60%	75%	90%	100%	
		5	Tersedianya data tentang kehidupan keagamaan	1	Peta kehidupan umat beragama di setiap provinsi	12%	30%	50%	75%	100%	
				2	Jumlah hasil penelitian kasus-keagamaan	5 kasus	10 kasus	15 kasus	20 kasus	25 kasus	
		6	Tersedianya publikasi hasil-hasil penelitian bidang kehidupan keagamaan		Jumlah publikasi laporan hasil penelitian	90 lap	110 lap	125 lap	140 lap	150 lap	
		7	Terwujudnya jaringan kemitraan penelitian kehidupan keagamaan		Jumlah bantuan	20 pkt bantuan	40 pkt bantuan	60 pkt bantuan	80 pkt bantuan	100 pkt bantuan	
		8	Terselurkannya beasiswa dan bantuan belajar bagi peneliti di lingkungan Puslibang Kehidupan Keagamaan		Persentase peneliti penerima bantuan	12%	30%	50%	70%	80%	
		9	Tersedianya dukungan administrasi bagi kegiatan penelitian dan pengembangan bidang kehidupan keagamaan.		Laporan paket kegiatan	6 lap	8 lap	10 lap	12 lap	12 Lap	
3	Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Agama dan Keagamaan	1	Tersedianya laporan hasil penelitian bidang pendidikan agama dan keagamaan	1	Persentase publikasi hasil penelitian di jurnal internasional	5%	7.5%	10%	12.5%	15%	Puslibang Pendidikan Agama dan Keagamaan
				2	Persentase publikasi hasil penelitian di	20%	30%	40%	50%	60%	

				jurnal nasional						
			3	Persentase hasil penelitian yang digunakan oleh unit eselon I	40%	50%	60%	70%	80%	
			4	Tingkat kepuasan stakeholder terhadap hasil penelitian	40-50%	50-60%	60-70%	70-80%	70-80%	
			5	Jumlah kegiatan penelitian	30 kgt	36 kgt	42 kgt	48 kgt	54 kgt	
		2	Tersedianya laporan pengembangan hasil-hasil penelitian bidang pendidikan agama dan keagamaan	Jumlah kegiatan pengembangan	45 kgt	50 kgt	55 kgt	60 kgt	65 kgt	
		3	Tersedianya publikasi hasil-hasil penelitian bidang pendidikan agama dan keagamaan	Jumlah publikasi laporan hasil penelitian	30 kgt	36 kgt	42 kgt	45 kgt	60 kgt	
		4	Terwujudnya jaringan kemitraan penelitian pendidikan agama dan keagamaan	Jumlah paket bantuan	20 pkt bantuan	20 pkt bantuan	20 pkt bantuan	20 pkt bantuan	20 pkt bantuan	
		5	Terselenggaranya beasiswa dan bantuan belajar bagi peneliti di lingkungan Puslibang Pendidikan Agama dan Keagamaan	Persentase peneliti penerima bantuan	30%	40%	50%	60%	70%	
		6	Tersedianya dukungan administrasi bagi kegiatan penelitian dan pengembangan bidang pendidikan agama dan keagamaan	Laporan paket kegiatan	6 lap	8 lap	10 lap	12 lap	12 lap	
4	Penelitian dan Pengembangan Lektor Keagamaan	1	Tersedianya laporan hasil penelitian bidang lektor keagamaan	1. Persentase publikasi hasil penelitian di jurnal internasional 2. Jurnal nasional yang terakreditasi 3. Hasil penelitian yang tersosialisasikan ke masyarakat 4. Persentase hasil penelitian yang digunakan oleh pemerintah 5. Tingkat kepuasan stakeholder terhadap hasil penelitian 6. Jumlah kegiatan penelitian	5% 20% 100% 40% 40-50% 28 kgt	7.5% 30% 100% 50% 50-60% 34 kgt	10% 40% 100% 60% 60-70% 40 kgt	12.5% 50% 100% 70% 70-80% 46 kgt	15% 60% 100% 80% 70-80% 52 kgt	
		2	Tersedianya laporan pengembangan hasil-hasil penelitian bidang lektor keagamaan	Laporan hasil pengembangan	42 lap	48 lap	54 lap	60 lap	66 lap	
		3	Tersedianya publikasi hasil-hasil penelitian bidang lektor keagamaan	Jumlah publikasi laporan hasil penelitian	90 lap	110 lap	125 lap	140 lap	150 lap	
		4	Terwujudnya jaringan kemitraan penelitian lektor keagamaan	Jumlah bantuan	20 pkt bantuan	40 pkt bantuan	60 pkt bantuan	80 pkt bantuan	100 pkt bantuan	
		5	Tersedianya beasiswa dan bantuan belajar bagi peneliti di lingkungan Puslibang Lektor Keagamaan	Persentase peneliti penerima bantuan	50%	60%	75%	90%	100%	
		6	Tersedianya dukungan administrasi bagi kegiatan penelitian dan pengembangan bidang lektor keagamaan	Laporan paket kegiatan	4 lap	10 lap	12 lap	14 lap	15 lap	
5	Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi	1	Terlaksananya kegiatan pendidikan dan pelatihan guna menyiapkan tenaga administrasi yang berkualitas di lingkungan	1. Siklus kesempatan diklat 2. Indeks kepuasan organisasi pembina 3. Jumlah Peserta Diklat	6 thn / siklus Nilai rata-rata 6 17,560 org	5 thn / siklus Nilai rata-rata 7 21,072 org	4 thn / siklus Nilai rata-rata 7 25,286 org	3 thn / siklus Nilai rata-rata 8 30,343 org	3 thn / siklus Nilai rata-rata 8 36,412 org	Pusdiklat Tenaga Administrasi

			Kementerian Agama							
		2	Tersedianya dukungan administrasi bagi kegiatan kediklatan tenaga administrasi	Jumlah kegiatan	10 kgt	12 kgt	13 kgt	14 kgt	15 kgt	
		3	Tersedianya kurikulum, standar kompetensi, bahan ajar, juklak, juknis dan pedoman kediklatan tenaga administrasi	Jumlah Paket	8 pkt	9 pkt	9 pkt	10 pkt	10 pkt	
		4	Terselurkannya beasiswa dan bantuan belajar bagi pegawai tenaga administrasi di lingkungan Kementerian Agama	Jumlah penerima beasiswa dan bantuan belajar	220 org	264 org	300 org	350 org	400 org	
		5	Terlaksananya kegiatan kemitraan bagi pengembangan model pembelajaran kediklatan tenaga administrasi	Jumlah paket kegiatan	6 pkt	7 pkt	7 pkt	8 pkt	8 pkt	
		6	Tersedianya sarana pengembangan sumber pembelajaran kediklatan	Jumlah paket kegiatan	1 pkt	5 pkt	7 pkt	9 pkt	11 pkt	
6	Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Teknis Keagamaan	1	Terlaksananya kegiatan pendidikan dan pelatihan guna menyiapkan tenaga teknis keagamaan yang berkualitas di lingkungan Kementerian Agama	1. Ketercapaian siklus kesempatan diklat 2. Indeks kepuasan organisasi pembina 3. Jumlah peserta diklat	6 thn / siklus nilai rata-rata 6 36000 org	5 thn / siklus nilai rata-rata 7 43200 org	4 thn / siklus nilai rata-rata 7 54000 org	3 thn / siklus nilai rata-rata 8 72000 org	3 thn / siklus nilai rata-rata 8 72000 org	Pusdiklat Tenaga Teknis Keagamaan
		2	Tersedianya dukungan administrasi bagi kegiatan kediklatan tenaga teknis keagamaan	Jumlah kegiatan	10 kgt	12 kgt	13 kgt	14 kgt	15 kgt	
		3	Tersedianya kurikulum, standar kompetensi, bahan ajar, juklak, juknis dan pedoman-pedoman kediklatan tenaga teknis keagamaan	Jumlah Paket	9 pkt	10 pkt	11 pkt	12 pkt	12 pkt	
		4	Terselurkannya beasiswa/bantuan belajar bagi pegawai tenaga teknis keagamaan di lingkungan Kementerian Agama	Jumlah penerima beasiswa/bantuan belajar	300 org	350 org	400 org	450 org	500 org	
		5	Terlaksananya kegiatan kemitraan bagi pengembangan model pembelajaran kediklatan tenaga teknis keagamaan	Jumlah paket kegiatan	9 pkt	10 pkt	11 pkt	12 pkt	12 pkt	
		6	Tersedianya sarana pengembangan sumber pembelajaran kediklatan	Jumlah paket kegiatan	1 pkt	15 pkt	15 pkt	17 pkt	17 Pkt	
7	Pentashihan, Pengkajian, dan Pemeliharaan Mushaf Al-Qur'an	1	Terlaksananya kegiatan Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	Jumlah kegiatan	8 kgt	19 kgt	21 kgt	23 kgt	25 kgt	Lajnah Pentashihan Mushaf Al Quran
		2	Terlaksananya kegiatan pengkajian mushaf Al-Qur'an	Jumlah kegiatan	19 kgt	30 kgt	37 kgt	44 kgt	49 kgt	
		3	Terlaksananya kegiatan pemeliharaan, dokumentasi dan sosialisasi mushaf Al-Qur'an	Jumlah kegiatan	21 kgt	22 kgt	24 kgt	27 kgt	30 kgt	
		4	Tersedianya dukungan administrasi kegiatan pentashihan, pengkajian, dan pemeliharaan mushaf Al-Qur'an	Jumlah paket kegiatan	23 pkt	24 pkt	23 pkt	24 pkt	25 pkt	

LAMPIRAN 2: MATRIKS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT KELITBANGAN BADAN LITBANG DAN DIKLAT

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
1.	Penyediaan data hasil penelitian dan pengembangan Kehidupan Keagamaan	Publikasi produk pengetahuan Badan Litbang dan Diklat dalam bentuk jurnal "HARMONI" yang disebarluaskan pada jaringan kerja kementerian agama dan masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> • Terdaftar sebagai jaringan kerja kementerian agama • Persetujuan dari pihak Badan Litbang dan Diklat bagi pihak diluar jaringan kerja 	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga publikasi yang memiliki keahlian jurnalistik berjumlah 3 orang. • Kualifikasi sarjana komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan setiap bulan Januari dan Juli, setelah penelitian • sedikitnya 2 kali dalam setahun • dapat diterima dua hari setelah pencetakan selesai 	Puslitbang Kehidupan Keagamaan		
		Publikasi produk pengetahuan Badan Litbang dan Diklat melalui <i>website</i> : Error! Hyperlink reference not valid. link: http://puslitbang1.balitbangdiklat.kemenag.go.id/	Mendaftar sebagai login pengguna untuk kebutuhan data khusus yangizinkan	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Tim kelola website berjumlah 5 orang • Dua orang berkeahlian sarjana IT, memiliki kemampuan jurnaslitik • Tiga orang berkualifikasi sarjana komunikasi, memiliki kemampuan IT 	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap hari <i>updated</i> dimulai pada pukul 9.30, lama proses 1 jam 	Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan		Data yang dipublikasi melalui website bersifat terbuka untuk umum kecuali sebagian yang dinyatakan tertutup
2.	Penyediaan data hasil penelitian dan pengembangan pendidikan agama	Publikasi produk pengetahuan Badan Litbang dan Diklat dalam bentuk jurnal "EDUKASI" yang disebarluaskan pada jaringan kerja kementerian agama dan masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> • Terdaftar sebagai jaringan kerja kementerian agama • Persetujuan dari pihak Badan Litbang dan Diklat di luar jaringan kerja 	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga publikasi yang memiliki keahlian jurnalistik berjumlah 3 orang. • Kualifikasi sarjana komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan setiap bulan Januari dan Juli, setelah penelitian • sedikitnya 2 kali dalam setahun • dapat diterima dua hari setelah pencetakan selesai 			

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
3.	Penyediaan data hasil penelitian dan pengembangan lektur keagamaan	Publikasi produk pengetahuan Badan Litbang dan Diklat dalam bentuk jurnal "HARMONI" yang disebarluaskan pada jaringan kerja kementerian agama dan masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> • Terdaftar sebagai jaringan kerja kementerian agama • Persetujuan dari pihak Badan Litbang dan Diklat bagi pihak diluar jaringan kerja 	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga publikasi yang memiliki keahlian jurnalistik berjumlah 3 orang. • Kualifikasi sarjana komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan setiap bulan Januari dan Juli, setelah penelitian • sedikitnya 2 kali dalam setahun • dapat diterima dua hari setelah pencetakan selesai 	Puslitbang Lektur Keagamaan		
		Publikasi produk pengetahuan Badan Litbang dan Diklat melalui website: <i>www.balitbangdiklat.kemenag.go.id</i> link: http://lektur.kemenag.go.id/	Mendaftar sebagai login pengguna untuk kebutuhan data khusus yang dizinkan	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Tim kelola website berjumlah 5 org • Dua orang berkeuafikasi sarjana IT, memiliki kemampuan jurnaslitik • Tiga orang berkualifikasi sarjana komunikasi, memiliki kemampuan IT 	Setiap hari <i>updated</i> dimulai pada pukul 9.30 WIB, selama 1 jam proses	Puslitbang Kehidupan Keagamaan		Data yang dipublikasi melalui website bersifat terbuka untuk umum kecuali sebagian yang dinyatakan tertutup
4.	Layanan tadqiq buku keagamaan	Memeriksa draf buku-buku terbitan di lingkungan kementerian agama	Terdaftar sebagai jaringan kerja lingkungan kementerian agama	Rp.0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Pentadqiq 1 orang/5 buku • Pentadqiq sarjana agama yang menguasai metode tadqiq buku-buku keagamaan 	Satu bulan/paket tadqiq	Puslitbang Lektur Keagamaan		

		Publikasi produk kediklatan melalui website: http://www.balitbangdiklat.kemenag.go.id/ , link: http://pusdiklatteknis.depag.go.id/	Mendaftar sebagai login pengguna untuk kebutuhan data khusus yang dizinkan	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> - Tim kelola website berjumlah 5 orang - Kualifikasi tenaga kelola, 2 orang sarjana IT yang memiliki kemampuan jurnalistik, 3 orang sarjana komunikasi/keagamaan yang menguasai IT 	Setiap hari <i>updated</i> dimulai pada pukul 9.30 WIB, selama 1 jam proses	Sekretariat	-	Data yang dipublikasi melalui website bersifat terbuka untuk umum kecuali sebagian yang dinyatakan tertutup
--	--	---	--	---------	---	---	-------------	---	---

LAMPIRAN 3: MATRIKS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT KEDIKLATAN BADAN LITBANG DAN DIKLAT

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
1.	Pendidikan dan pelatihan tenaga teknis pendidikan dan keagamaan	Produk layanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada fungsional non-PNS: - Guru PAI - Guru Diniyah - Kepala Madrasah MI, MTs, MA	Terdaftar sebagai guru, fungsional non PNS pada bidang keagamaan	Rp. 0,-	- Satu orang WI/materi - Satu orang Pembina akademik/angkatan - Lima orang penunjang administrasi	Delapan Hari	• Pusdiklat Tenaga Teknis Keagamaan • Balai Diklat Keagamaan		
2.	Publikasi Hasil Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi	Publikasi produk diklat dalam bentuk jurnal "DIKLAT" yang disebarluaskan untuk masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> • Terdaftar sebagai jaringan kerja kementerian agama • Permintaan perorangan dan lembaga tidak terkait melalui persetujuan dari pihak Badan Litbang dan Diklat 	Rp. 0,-	- Tenaga publikasi yang memiliki keahlian jurnalistik berjumlah 3 orang	<ul style="list-style-type: none"> • setiap bulan Januari dan Juli, setiap tahun setelah selesai penelitian • sedikitnya 2 kali setahun 	Pusdiklat Administrasi		
		Publikasi produk kediklatan melalui website: http://www.balitban.gdiklat.kemenag.go.id/ , link http://pta.kemenag.go.id/	Mendaftar sebagai login pengguna untuk kebutuhan data khusus yang dizinkan	Rp. 0,-	- Tim kelola website berjumlah 5 orang	Setiap hari <i>updated</i> dimulai pada pukul 9.30 WIB, selama 1 jam proses	Sekretariat	-	Data yang dipublikasi melalui website bersifat terbuka untuk umum, sebagian yang dinyatakan tertutup

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
3	Publikasi Hasil Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Teknis Pendidikan dan Keagamaan	Publikasi produk diklat dalam bentuk jurnal "DIKLAT news" yang disebarluaskan untuk masyarakat umum	<ul style="list-style-type: none"> • Terdaftar sebagai jaringan kerja kementerian agama • Permintaan perorangan dan lembaga tidak terkait melalui persetujuan dari pihak Badan Litbang dan Diklat 	Rp. 0,-	- Tenaga publikasi yang memiliki keahlian jurnalistik berjumlah 3 orang	- setiap bulan Januari dan Juli, setiap tahun setelah selesai penelitian - sedikitnya 2 kali setahun	- Pusdiklat Administrasi		
		Publikasi produk kediklatan melalui website: http://www.balitbangdiklat.kemenag.go.id/ , link: http://pusdiklatteknis.depag.go.id/	Mendaftar sebagai login pengguna untuk kebutuhan data khusus yang dizinkan	Rp. 0,-	- Tim kelola website berjumlah 5 org - Kualifikasi tenaga kelola, 2 orang sarjana IT yang memiliki kemampuan jurnalistik, 3 orang sarjana komunikasi/ keagamaan yang menguasai IT	Setiap hari <i>updated</i> dimulai pada pukul 9.30 WIB, selama 1 jam proses	Sekretariat		Data yang dipublikasi melalui website bersifat terbuka untuk umum kecuali sebagian yang dinyatakan tertutup

LAMPIRAN 4: MATRIK STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN BADAN LITBANG DAN DIKLAT

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
1.	Pentashihan mushaf Al-Qur'an	<ul style="list-style-type: none"> - Mentashih mushaf Al-Qur'an yang diterbitkan secara cetak baik yang diterbitkan pemerintah maupun swasta, dan Al-Qur'an impor atau bantuan dari luar negeri yang akan diedarkan - Mentashih mushaf Al-Qur'an dan terjemahnya - Mentashih mushaf Al-Qur'an dan tafsirnya - Mentashih Juz 'Amma 	<ul style="list-style-type: none"> a) Profil lengkap penerbit berbadan hukum b) Mengajukan permohonan pentashihan: ukuran Al-Qur'an yang akan diterbitkan, jumlah eksemplar yang diterbitkan c) Memenuhi kelengkapan administrasi d) Penanggungjawab beragama Islam e) Memiliki karyawan beragama islam; f) Menyerahkan contoh Al-Qur'an/Dummy, /software digital/keeping DVD, CD, MP3; g) Randen (list) 	Rp0,-	<ul style="list-style-type: none"> - Sepuluh orang pentashih hafal Qur'an/1 mushaf - Sepuluh orang pentashih hafal Qur'an/ mushaf alqur'an dan terjemahan, Al-Qur'an dan tafsirnya serta Juz 'Amma 	<ul style="list-style-type: none"> • Sekali proses untuk mushaf baru (utsmani) dikerjakan selama 36 hari kerja • Sekali proses pentashiha n dilakukan selama 8 hari untuk mushaf Ustmani pernah terbit • Sekali proses pentashiha n selama 63 hari untuk Al-Qur'an dan terjemahan 	- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	-	

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
			<p>harus berbeda cover dengan penerbit lain;</p> <p>h) Pencantuman bacaan <i>Asmaul Husna</i>;</p> <p>i) Satu tanda tashih untuk sekali cetak</p> <p>j) Pencetakan ulang harus seizing LPMA</p> <p>k) Menaati proses pentashihan;</p> <p>l) Penerbit menyerahkan beberapa eksemplar kepada LPMA sebagai bukti penerbitan.</p>						
		- Mentashih Software Alqur'an digital untuk CD, MP3, DVD Al-qur'an, software digital pada HP, Gadget dan sejenisnya		Rp.0,-	Sepuluh orang pentashih hafal Al-Qur'an/ 1 keping, Software digital	Sekali proses pentashihan dilakukan selama 63 hari untuk CD, DVD, MP3, Kaset, Software digital	- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	-	-
		- Mentashih Mushaf Al-qur'an braile - Menyediakan layanan pentashihan dengan		Rp.0'-	Dua orang pentashih terlatih untuk 1 mushaf braile	Sekali proses pentashihan dilakukan selama 33 hari/mushaf Al-Qur'an huruf Braille	- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	-	-

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
		bekerjasama dengan yayasan Wiyata Guna Bandung							
2.	Layanan hasil kajian Al-Qur'an	Menyediakan hasil kajian berupa Tafsir Halili, buku-buku hasil kajian, Tafsir Tematik, Tafsir Ayat Kauniyah, terjemahan Al-Qur'an yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti, akademisi, penyaji bahan kebijakan di Kementerian Agama, dan masyarakat umum	Mengajukan permintaan secara tertulis yang ditujukan kepada Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an.	Rp.0'-	Satu orang penyedia hasil kajian	Tiga puluh menit	- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	-	-
3.	Layanan museum	Memajang khazanah Al-Qur'an nusantara dan khazanah kebudayaan Islam Nusantara	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi buku tamu museum dan mentaati aturan dalam museum; - Bagi rombongan akan dipandu secara khusus dengan mengirimkan surat pemberitahuan 3 hari sebelumnya 	Rp.0,-	<ul style="list-style-type: none"> - Satu orang resepsionis - Satu orang petugas pdi museum depan - Satu orang petugas di museum dalam - Dua orang pemandu/rombongan - Semua petugas telah mengikuti pelatihan 	<ul style="list-style-type: none"> • Lima menit pelayanan registrasi • Dua jam pelayanan panduan 	- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	-	-

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
					kemuseuman				
4.	Pameran keliling	Memajang khazanah Al-Qur'an nusantara dan khazanah kebudayaan Islam Nusantara		Rp.0,-	- Empat orang tim bekerja secara bergantian selama 4 hari pameran; - Para petugas telah mengikuti pelatihan kemuseuman	Empat hari/pameran	- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	-	-

LAMPIRAN 5: Matrik Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Badan Litbang dan Diklat

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
1.	Penyediaan Data langsung hasil litbang dan Diklat	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan data langsung hasil litbang dan diklat kepada masyarakat luas secara terbatas - Pada dasarnya layanan data langsung bersifat tertutup, kecuali telah mendapat persetujuan Kepala Badan Litbang dan Diklat 	<ul style="list-style-type: none"> a) Permintaan resmi Kementerian dan Lembaga di luar kementerian agama. b) Permintaan tertulis dari Lembaga di luar kementerian, termasuk perseorangan, LSM, wartawan (pers), akademisi, mahasiswa dan sejenisnya. 	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> • Penyedia Data dan Informasi Sekretariat badan Litbang dan Diklat berjumlah 2 orang 	<ul style="list-style-type: none"> • Lima belas menit/data 	Sekretariat		Data dan informasi yang diberikan kepada selain pihak Kementerian Agama, adalah data dan informasi yang ditetapkan terbuka untuk umum oleh Kepala Badan Litbang dan Diklat
2.	Layanan perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan perpustakaan mencakup hasil-hasil litbang dan diklat berupa buku-buku dan dokumen 	<ul style="list-style-type: none"> a). Mengisi registrasi penggunaan perpustakaan. b). Mematuhi prosedur layanan perpustakaan 	Rp. 0,-	<ul style="list-style-type: none"> - Tiga orang Pustakawan (sarjana perpustakaan) - Satu 	Lima menit/buku	Sekretariat Bagian Umum dan Perpustakaan		

NO.	JENIS LAYANAN	LINGKUP LAYANAN DAN SASARAN	PERSYARATAN	STANDAR MUTU LAYANAN			SATUAN KERJA	INDEKS KEPUASAN LAYANAN	KET.
				TARIF	KOMPETENSI PELAKSANA	WAKTU			
		<p>sebagai bahan pustaka untuk kepentingan internal Kementerian Agama</p> <p>- Menyediakan buku-buku sebagai bahan, pedoman kajian, litbang dan diklat, khususnya bidang agama dan keagamaan serta bacaan umum</p>	<p>c). Membuat kartu perpustakaan untuk mereka yang berkehendak menjadi anggota tetap.</p> <p>d). Bagi pengguna yang tidak terdaftar sebagai anggota, hanya boleh membaca di tempat.</p>		<p>orang pustakawan per 10 pengunjung</p>				
3.	Publikasi terpadu produk Badan Litbang dan Diklat	<p>Memberikan layanan online melalui website, tentang hasil litbang dan diklat secara keseluruhan melalui website:</p> <p>www. http://www.balitban gdiklat.kemenag.go .id</p>	Mendaftar login pengguna untuk kebutuhan data yang memerlukan izin dan bersifat khusus	Rp.0,-	Lima orang pengelola website yang terdiri dari 3 orang sarjana komunikasi/keagamaan memiliki kemampuan IT, dan 2 orang sarjana IT memiliki kemampuan jurnalistik (terlatih)	Setiap hari <i>updated</i> dimulai pada pukul 9.30 WIB, selama 1 jam proses	Sekretariat		Data yang dipublikasi melalui website bersifat terbuka untuk umum kecuali sebagian yang dinyatakan tertutup