

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM
 Jl. UntungSurapati No. 10 Telp/ Fax. (0363) 21161
 Website : www.bali.kemenag.go.id/kemenagkarangasem.id email :
 kabkarangasem@kemenag.go.id

AMLAPURA 80813 BALI

Nomor SOP /Kd. 18.5.1/ OT.01.4/1/2023

Tanggal pembuatan Januari 2023

Tanggal revisi

Tanggal salinan Januari 2023

Disahkan oleh

Drs. P. Wawan Lipur, M.Si

PELAYANAN LANGSUNG BAGI TUNA RUNGU DAN TUNA WAKIL**Dasar Hukum**

- 1 Undang-undang Dasar Tahun 1945
- 2 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
- 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 5 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 6 Peraturan Menteri PUPR No.14/PRT/M/2007/Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung
- 7 Surat Edaran Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional RI No. 3064/M.PPN/05/2006
- 8 SE Menteri PANRB No. 66 Tahun 2020 Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan pelayanan Publik

Kualifikasi Personel

S1 dan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang ramah, profesional dan empati

Keterkaitan**Peralatan/ Perlengkapan**

Mesin fotocopy, ATK, lemari arsip, telepon, Smartphone, Laptop/ PC, sarana disabilitas

Peringatan

Bila SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan publik kepada kelompok rentan tidak dapat dilaksanakan dengan baik

Pencatatan dan Pendataan

data permohonan layanan
berkas permohonan

NO	Aktifitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pengguna layanan	Petugas Pemandu/ Security	Petugas Khusus	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna layanan datang ke kantor dan turun dari kendaraan				Persyaratan/ Perlengkapan			
2	Security / petugas pemandu menerima dengan SS dan menawarkan penggunaan alat bantu mobilitas sesuai kebutuhan (tongkat, kursi roda, kruk				Kursi roda, tongkat, kruk	1 menit	Kursi roda, tongkat, kruk terinformasi/ digunakan	
3	Security/ petugas pemandu membantu pihak menuju meja registrasi untuk di daftarkan di antrian prioritas dan diberikan kalung antrian prioritas				Persyaratan sesuai tujuan/ permohonan	1 menit	Antrian prioritas/ kalung antrian prioritas	
4	Petugas pemandu mengantarkan pengguna layanan ke kursi tunggu antrian prioritas				Antrian prioritas/ kalung antrian prioritas	1 menit	Pengguna layanan terlayani dengan baik	
5	Pengguna layanan menunggu giliran untuk dilayani oleh petugas PTSP sesuai tujuan/ permohonan				Antrian prioritas/ kalung antrian prioritas	5 menit	Pengguna layanan terlayani dengan baik	
6	Petugas PTSP memanggil pihak sesuai dengan antrian prioritas dan melayani pengguna layanan sesuai tujuan/ permohonan				Persyaratan dan kalung antrian prioritas	1 menit	Pengguna layanan terlayani dengan baik	
7	Petugas/ security membantu pengguna layanan ke meja konsultasi sesuai tujuan layanan/ permohonan				Persyaratan dan kalung antrian prioritas	1 menit	Pengguna layanan terlayani dengan baik	

8	Pengguna layanan dilayani oleh petugas khusus				Persyaratan dan kalung antrian prioritas	10 menit	Pengguna layanan terlayani dengan baik	
9	Tujuan/ permohonan pihak di proses sesuai dengan aturan yang di persyaratan yang ditetapkan				Persyaratan sesuai aturan	5 menit	informasi/ layanan kantor	
10	Pengguna layanan menerima layanan yang sudah diproses dan pelayanan selesai				SOP terkait	1 menit	Pengguna layanan terlayani dengan baik	
11	Petugas/ security mengambil kalung antrian prioritas dan mempersilakan pengguna layanan mengisi survei kepuasan				SOP terkait	20 detik	Pengguna layanan terlayani dengan baik	
12	Pengguna layanan mengisi survei dan didampingi petugas				Perangkat survei	20 detik	Terisinya survei	
13	Petugas pemandu/ security membantu pengguna layanan menuju kendaraan yang bersangkutan				SOP terkait	1 menit	Pengguna layanan sudah terlayani dengan baik	