

#### D. STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH

##### 1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI REGULER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/ DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan kepada Kepala Kementerian Agama Kabupaten Mesuji melalui Kasubag Tata Usaha dan Kasi PHU</li><li>2. Melampirkan persyaratan sebagai berikut :<ol style="list-style-type: none"><li>a. KTP, KK, Akte Kelahiran</li><li>b. Ijazah</li><li>c. Buku Nikah</li><li>d. Formulir</li><li>e. Lembar Validasi Bank</li></ol></li></ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Membuka Rekening Haji dan melakukan setoran awal di Bank yang ditunjuk Kementerian Agama</li><li>2. Melakukan proses pendaftaran di Kementerian Agama</li><li>3. Menerima bukti pendaftaran Haji berupa SPPH</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Bukti Pendaftaran (SPPH)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Secara langsung kepada petugas</li><li>b. Melalui Telpon/WhatsApp<ol style="list-style-type: none"><li>1. 085378798915 (H.Aziz Basuki, S.Th.I)</li><li>2. 081379087881 (Siti Maryamah, S.Pd. MM)</li></ol></li></ol>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li><li>b. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li></ol>

8.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Tempat menyimpan dokumen/data/berkas</li> <li>6. Scaner</li> <li>7. Kertas</li> <li>8. Pensil</li> <li>9. Bolpoin</li> <li>10. Dokumen/data</li> <li>11. Dll</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan Haji dan Umrah</li> <li>2. Mampu memverifikasi berkas persyaratan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang</li> <li>2. Pemberian arahan, teguran, dan sanksi</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku</li> <li>2. Kompetensi petugas pelayanan yang ditugaskan dijamin kehandalannya</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 3 bulan sekali

## 2. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN CALON JEMAAH HAJI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/ DELIVERY SERVICE		

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan kepada Kepala Kementerian Agama Kabupaten Mesuji melalui Kasubag Tata Usaha dan Kasi PHU</li> <li>2. Melampirkan persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan Pembatalan Haji</li> <li>b. BPIH, SPPH</li> <li>c. Surat Keterangan Kematian</li> <li>d. Keterangan Waris</li> <li>e. Surat Kuasa</li> <li>f. KTP</li> <li>g. Fotocopy Rekening</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan berkas permohonan pembatalan haji</li> <li>2. Melakukan proses pembatalan di kantor PLHUT Kemenag</li> <li>3. Menerima pemberitahuan pencairan dari BPKH</li> </ol>
3.	Jangka Waktu	1 (Satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan Mutasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Melalui Telpon/WhatsApp</li> </ol> <p>085378798915 (H.Aziz Basuki, S.Th.I)  085383484140 (Munawir Fathoni, M.Pd.I)  081379087881 (Siti Maryamah, S.Pd. MM)</p>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li> <li>2. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Tempat menyimpan dokumen/data/berkas</li> <li>6. Scanner</li> <li>7. Kertas</li> <li>8. Pensil</li> <li>9. Bolpoin</li> <li>10. Dokumen/data</li> <li>11. Dll</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan Haji dan Umrah</li> <li>2. Mampu memverifikasi berkas persyaratan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>

10.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang 2. Pemberian arahan, teguran, dan sanksi
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Kompetensi petugas pelayanan yang ditugaskan dijamin keahliannya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 3 bulan sekali

### 3. STANDAR PELAYANAN PELIMPAHAN PORSI HAJI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN/ DELIVERY SERVICE		
1.	Persyaratan	1. Permohonan kepada Kepala Kementerian Agama Kabupaten Mesuji melalui Kasubag Tata Usaha dan Kasi PHU 2. Melampirkan persyaratan sebagai berikut : a. Surat Permohonan Pelimpahan Porsi b. BPIH, SPPH, KTP, KK c. Akte lahir pemohon pelimpahan d. Akte Kematian dari Dukcapil e. Surat Kuasa f. Foto Copy Rekening pemohon yang mendapat kuasa
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Menyerahkan berkas dokumen pelimpahan porsi haji dan meneliti berkas 2. Entry pelimpahan dan upload file berkas ke Siskohat 3. Menunggu informasi perekaman dari Kanwil Kemenag Provinsi
3.	Jangka Waktu	1 (Satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Pembatalan Haji

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung kepada petugas</li> <li>2. Melalui Telpon/WhatsApp 085378798915 (H.Aziz Basuki, S.Th.I) 085383484140 (Munawir Fathoni, M.Pd.I) 081379087881 (Siti Maryamah, S.Pd. MM)</li> </ol>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li> <li>2. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah</li> </ol>
8.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Tempat menyimpan dokumen/data/berkas</li> <li>6. Scanner</li> <li>7. Kertas</li> <li>8. Pensil</li> <li>9. Bolpoin</li> <li>10. Dokumen/data</li> <li>11. Dll</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan Haji dan Umrah</li> <li>2. Mampu memverifikasi berkas persyaratan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang</li> <li>2. Pemberian arahan, teguran, dan sanksi</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku</li> <li>2. Kompetensi petugas pelayanan yang ditugaskan dijamin kehandalannya</li> </ol>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 3 bulan sekali
-----	----------------------------	---