



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
NOMOR 23 TAHUN 2025

TENTANG

PENERAPAN BUDAYA 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN, DAN SANTUN)
BAGI PETUGAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER,

- Menimbang : a. bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib diselenggarakan secara profesional, berkualitas, cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat;
- b. bahwa perilaku petugas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik;
- c. bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang humanis, ramah, profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan, perlu menerapkan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) sebagai budaya kerja seluruh petugas pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember tentang Penerapan Budaya 5S bagi Petugas Pelayanan.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama;
- f. Keputusan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Publik pada Kementerian Agama;



MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TENTANG PENERAPAN BUDAYA 5S (SENYUM, SALAM, SAPA, SOPAN DAN SANTUN) BAGI PETUGAS PELAYANAN

KESATU : Mewajibkan seluruh petugas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember untuk menerapkan Budaya 5S dalam setiap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat..

KEDUA ; Budaya 5S sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu meliputi:

1. Senyum

- a. Memberikan senyum yang tulus kepada setiap pengguna layanan.
- b. Menunjukkan ekspresi ramah dan bersahabat.
- c. Menghindari sikap acuh tak acuh maupun wajah yang menunjukkan ketidaksenangan.

2. Salam

- a. Mengucapkan salam sesuai ketentuan dan menghormati keberagaman pengguna layanan.
- b. Mengucapkan salam pembuka dan salam penutup pelayanan.

3. Sapa

- a. Menyapa pengguna layanan secara ramah.
- b. Menanyakan kebutuhan pelayanan dengan bahasa yang santun.
- c. Memanggil pengguna layanan secara sopan dan menghargai martabat setiap orang.

4. Sopan

- a. Berpenampilan rapi sesuai ketentuan.
- b. Menggunakan bahasa yang baik, jelas, dan mudah dipahami.
- c. Tidak memotong pembicaraan, tidak membentak, tidak menunjukkan sikap arogan maupun diskriminatif.

5. Santun

- a. Menghargai setiap pengguna layanan tanpa membedakan suku, agama, ras, gender, usia, kondisi disabilitas maupun latar belakang sosial.
- b. Mendengarkan keluhan dengan empati.
- c. Memberikan solusi sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.

KEEMPAT : Koordinator PTSP melakukan:

- a. pembinaan kepada seluruh petugas pelayanan;
- b. monitoring penerapan Budaya 5S;
- c. evaluasi berkala melalui observasi pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), Forum Konsultasi Publik (FKP), dan media pengaduan masyarakat;
- d. pelaporan hasil evaluasi kepada Kepala Kantor sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.



- KELIMA** : Penerapan Budaya 5S menjadi salah satu indikator penilaian kinerja petugas pelayanan dan dapat dijadikan dasar pemberian penghargaan maupun pembinaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- KEENAM** : Setiap pelanggaran terhadap ketentuan dalam Keputusan ini dikenakan pembinaan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jember
pada tanggal 13 Januari 2025

KEPALA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER,



SANTOSO