



PANDUAN PENGGUNA

KEMBANG DAMAN

Layanan Permohonan Surat Rekomendasi & Dokumen Online
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Untuk Pemohon / Masyarakat

Daftar Isi

1. Pendahuluan
2. Registrasi Akun (Untuk Pemohon Baru)
3. Masuk (Login) ke Akun
4. Tata Cara Pengajuan Layanan (Sampai Dokumen Jadi)
 - 4.1 Memilih Jenis Layanan
 - 4.2 Melengkapi Persyaratan dan Berkas
 - 4.3 Mendapatkan Kode Lacak (Tracking ID)
 - 4.4 Proses Verifikasi Internal
 - 4.5 Melacak Status Pengajuan
 - 4.6 Mengunduh Dokumen yang Sudah Jadi
5. Lupa Kata Sandi (Password)
6. Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)
7. Bantuan Lebih Lanjut

1. Pendahuluan

New Kembang Daman adalah sistem layanan permohonan surat rekomendasi dan dokumen secara online yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan berbagai jenis layanan — mulai dari rekomendasi pendidikan, keagamaan, hingga layanan umum lainnya — tanpa perlu datang langsung ke kantor untuk setiap tahap prosesnya.

Panduan ini disusun untuk membantu Anda sebagai pemohon (masyarakat) memahami cara:

- Mendaftar akun baru di sistem
- Masuk (login) ke akun yang sudah terdaftar
- Mengajukan permohonan layanan dari awal sampai dokumen jadi
- Melacak status pengajuan menggunakan kode tracking
- Mengunduh dokumen yang sudah selesai diproses
- Memulihkan akun apabila lupa kata sandi (password)

Catatan: Tangkapan layar pada panduan ini dapat sedikit berbeda dari tampilan terkini apabila ada pembaruan tampilan aplikasi. Namun, langkah dan urutan prosesnya tetap sama.

2. Registrasi Akun (Untuk Pemohon Baru)

Apabila Anda belum pernah menggunakan layanan New Kembang Daman sebelumnya, Anda perlu membuat akun terlebih dahulu sebelum dapat mengajukan permohonan. Apabila Anda sudah memiliki akun, silakan lanjut ke Bab 3 (Masuk / Login).

Langkah 1. Buka Halaman Pendaftaran

Buka aplikasi New Kembang Daman melalui browser, lalu klik tombol “Daftar” atau “Daftar Sekarang” yang terletak di halaman beranda atau di halaman Masuk (Login).

Langkah 2. Isi Formulir Pendaftaran

Lengkapi data diri Anda pada formulir pendaftaran, meliputi: nama lengkap, alamat email aktif, nomor HP/WhatsApp, dan kata sandi (password) yang akan digunakan untuk masuk ke akun Anda.

Langkah 3. Pastikan Data Sudah Benar

Periksa kembali email dan nomor HP yang Anda masukkan. Email digunakan untuk menerima notifikasi dan sebagai identitas masuk (login), sehingga harus aktif dan dapat diakses.

Langkah 4. Klik Tombol Daftar

Setelah semua data terisi dengan benar, klik tombol “Daftar” untuk menyelesaikan proses registrasi. Akun Anda akan langsung aktif dan dapat digunakan untuk masuk (login).

Catatan: Gunakan kata sandi yang mudah Anda ingat namun tetap aman (kombinasi huruf dan angka). Simpan email dan kata sandi Anda dengan baik, karena akan digunakan setiap kali ingin masuk ke aplikasi.

3. Masuk (Login) ke Akun

Bagi pemohon yang sudah memiliki akun, berikut langkah untuk masuk ke aplikasi:

Langkah 1. Buka Halaman Masuk

Klik tombol “Masuk” atau “Login” pada halaman beranda aplikasi.

Langkah 2. Masukkan Email dan Kata Sandi

Isikan alamat email dan kata sandi yang Anda gunakan saat mendaftar.

Langkah 3. Klik Tombol Masuk

Klik tombol “Masuk”. Apabila email dan kata sandi yang dimasukkan benar serta akun Anda berstatus aktif, Anda akan diarahkan ke halaman riwayat pengajuan layanan Anda.

Catatan: Anda dapat mencentang pilihan “Ingat Saya” apabila menggunakan perangkat pribadi, agar tidak perlu memasukkan email dan kata sandi setiap kali membuka aplikasi. Sebaiknya jangan mencentang pilihan ini apabila menggunakan perangkat/komputer bersama (warnet, komputer kantor, dsb).

4. Tata Cara Pengajuan Layanan (Sampai Dokumen Jadi)

Bagian ini menjelaskan seluruh proses pengajuan layanan, mulai dari memilih jenis layanan hingga dokumen Anda selesai diproses dan dapat diunduh.

4.1 Memilih Jenis Layanan

Langkah 1. Buka Menu Layanan

Setelah berhasil masuk (login), klik menu “Layanan” pada bagian atas halaman.

Langkah 2. Pilih Kategori Layanan

Pilih kategori sesuai kebutuhan Anda, misalnya Layanan Umum, Layanan Pendidikan, atau Layanan Keagamaan. Setiap kategori akan menampilkan daftar jenis layanan yang tersedia, beserta jumlah syarat, estimasi waktu proses, dan biaya (umumnya gratis).

Langkah 3. Pilih Layanan yang Diinginkan

Klik tombol “Syarat” pada layanan yang ingin Anda ajukan untuk melihat daftar persyaratan yang perlu disiapkan.

4.2 Melengkapi Persyaratan dan Berkas

Langkah 4. Periksa Daftar Persyaratan

Baca dengan teliti seluruh persyaratan yang diminta. Setiap layanan dapat memiliki jenis dan jumlah persyaratan yang berbeda-beda.

Langkah 5. Siapkan Dokumen Pendukung

Siapkan dokumen yang diminta dalam bentuk file digital (PDF, JPG, PNG, atau DOCX), dengan ukuran maksimal 10MB per berkas. Apabila dokumen Anda masih berupa kertas/fisik, lakukan pemindaian (scan) atau pemotretan terlebih dahulu.

Langkah 6. Unggah (Upload) Berkas

Klik tombol pilih berkas pada masing-masing persyaratan, lalu unggah dokumen yang sesuai. Beberapa layanan menyediakan contoh format/template surat yang dapat diunduh, diisi, lalu diunggah kembali.

Langkah 7. Isi Data Pengajuan

Lengkapi data tambahan apabila diminta, seperti perihal permohonan, tanggal surat, atau data lain yang relevan dengan layanan yang Anda pilih.

Langkah 8. Kirim Pengajuan

Setelah seluruh berkas terunggah dan data terisi lengkap, klik tombol “Kirim” atau “Ajukan” untuk mengirimkan permohonan Anda.

Catatan: Pastikan seluruh berkas yang diunggah jelas terbaca dan sesuai dengan persyaratan yang diminta. Berkas yang tidak jelas atau tidak sesuai dapat menyebabkan pengajuan Anda dikembalikan (retur) oleh petugas untuk diperbaiki.

4.3 Mendapatkan Kode Lacak (Tracking ID)

Setelah pengajuan berhasil dikirim, sistem akan menampilkan sebuah Kode Lacak (Tracking ID) berupa kombinasi 7 karakter huruf dan angka, contoh: 9AB2E16. Simpan kode ini dengan baik, karena kode ini digunakan untuk memantau status pengajuan Anda kapan saja, baik melalui akun maupun tanpa perlu masuk (login).

4.4 Proses Verifikasi Internal (Apa yang Terjadi Setelah Pengajuan Dikirim)

Setelah Anda mengirim permohonan, dokumen akan diproses secara berjenjang oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Anda tidak perlu melakukan apa pun pada tahap ini selain memantau status melalui menu Lacak. Tahapan umumnya adalah sebagai berikut:

Tahapan	Keterangan
Front Office (FO) Menerima	Petugas front office memverifikasi kelengkapan pengajuan dan meneruskannya ke bagian terkait.
Back Office (BO) Memproses	Petugas back office sesuai bidang/seksi menyiapkan draf surat berdasarkan data pengajuan Anda.
Verifikasi Kasi/Kasubag	Untuk layanan tertentu, draf surat diperiksa dan diparaf oleh Kepala Seksi dan/atau Kepala Sub Bagian terkait.
Tanda Tangan Kepala	Surat ditandatangani secara digital oleh Kepala Kantor, dilengkapi kode QR untuk verifikasi keaslian dokumen.
Penomoran & Penerbitan	Petugas arsiparis memberikan nomor surat resmi, lalu menerbitkan dokumen final yang siap diunduh.

Catatan: Lama waktu proses bervariasi tergantung jenis layanan, umumnya berkisar 60 menit hingga beberapa hari kerja sesuai estimasi yang tercantum pada masing-masing layanan. Apabila pengajuan Anda dikembalikan (retur), Anda akan diminta untuk melengkapi atau memperbaiki berkas, lalu mengajukan kembali.

4.5 Melacak Status Pengajuan

Langkah 1. Buka Menu Lacak

Klik menu “Lacak” pada halaman utama aplikasi. Menu ini dapat diakses tanpa perlu masuk (login) ke akun.

Langkah 2. Masukkan Kode Lacak

Masukkan Kode Lacak (Tracking ID) 7 karakter yang Anda terima sebelumnya, lalu klik tombol “Lacak”.

Langkah 3. Lihat Status Pengajuan

Halaman akan menampilkan status terkini pengajuan Anda dalam bentuk alur bertahap (Pengajuan Masuk → Front Office → Back Office → Verifikasi → TTD Kepala → Penomoran Arsiparis → Dokumen Terbit), beserta tanggal dan waktu setiap tahap selesai dilakukan.

4.6 Mengunduh Dokumen yang Sudah Jadi

Setelah status pengajuan Anda menunjukkan “✓ SELESAI”, dokumen resmi Anda sudah dapat diunduh.

Langkah 1. Buka Halaman Lacak

Buka kembali halaman Lacak dan masukkan Kode Lacak Anda, seperti pada langkah 4.5.

Langkah 2. Klik Tombol Unduh

Pada bagian “Dokumen Siap Diunduh”, Anda akan melihat nomor surat resmi yang telah diterbitkan. Klik tombol “Unduh” untuk menyimpan dokumen ke perangkat Anda.

Langkah 3. Verifikasi Keaslian Dokumen (Opsional)

Setiap dokumen resmi dilengkapi dengan kode QR pada bagian tanda tangan. Anda dapat memindai (scan) kode QR tersebut menggunakan kamera HP untuk memverifikasi bahwa dokumen tersebut benar-benar diterbitkan secara resmi oleh sistem.

***Catatan:** Simpan dokumen yang sudah diunduh dengan baik. Apabila sewaktu-waktu memerlukan dokumen tersebut kembali, Anda tetap dapat mengunduhnya ulang melalui halaman Lacak menggunakan Kode Lacak yang sama, selama dokumen masih tersimpan dalam sistem.*

5. Lupa Kata Sandi (Password)

Apabila Anda lupa kata sandi akun, ikuti langkah berikut untuk membuat kata sandi baru:

Langkah 1. Buka Halaman Masuk

Buka halaman “Masuk” / “Login” pada aplikasi.

Langkah 2. Klik “Lupa Password?”

Klik tautan “Lupa password?” yang terletak di bawah kolom kata sandi.

Langkah 3. Masukkan Email Terdaftar

Masukkan alamat email yang Anda gunakan saat mendaftar akun, lalu ikuti instruksi yang muncul pada halaman tersebut.

Langkah 4. Periksa Email Anda

Sistem akan mengirimkan tautan atau instruksi pemulihan kata sandi ke alamat email Anda. Periksa kotak masuk (inbox) email Anda, dan jangan lupa periksa folder Spam/Promosi apabila tidak ditemukan di kotak masuk utama.

Langkah 5. Buat Kata Sandi Baru

Ikuti tautan dari email tersebut untuk membuat kata sandi baru. Setelah berhasil, Anda dapat masuk kembali ke akun Anda menggunakan kata sandi yang baru.

Catatan: Apabila Anda tidak menerima email pemulihan dalam beberapa menit, periksa kembali apakah alamat email yang dimasukkan sudah benar dan sesuai dengan email yang terdaftar saat registrasi. Apabila kendala berlanjut, Anda dapat menghubungi petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut.

6. Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)

Apakah layanan ini berbayar?

Layanan bersifat gratis. Informasi biaya (apabila ada) ditampilkan pada masing-masing jenis layanan sebelum Anda mengajukan permohonan.

Berapa lama proses pengajuan saya akan selesai?

Estimasi waktu proses ditampilkan pada setiap jenis layanan saat Anda memilihnya, umumnya berkisar 60 menit hingga beberapa hari kerja, tergantung jenis dan kompleksitas layanan.

Pengajuan saya dikembalikan (retur), apa yang harus saya lakukan?

Periksa catatan dari petugas yang ditampilkan pada halaman Lacak atau pada akun Anda. Lengkapi atau perbaiki berkas sesuai catatan tersebut, kemudian ajukan kembali permohonan Anda.

Apakah saya bisa mengajukan layanan tanpa membuat akun?

Untuk pengajuan melalui aplikasi (online), Anda diwajibkan memiliki akun yang sudah didaftarkan terlebih dahulu. Apabila Anda mengalami kendala dalam pendaftaran akun, Anda dapat datang langsung ke kantor untuk dibantu oleh petugas Front Office.

Bagaimana cara memastikan dokumen yang saya unduh asli/resmi?

Setiap dokumen resmi yang diterbitkan memiliki kode QR unik pada bagian tanda tangan kepala. Pindai (scan) kode tersebut menggunakan kamera HP untuk melihat halaman verifikasi yang menampilkan informasi keaslian dokumen Anda.

7. Bantuan Lebih Lanjut

Apabila Anda mengalami kendala teknis atau memiliki pertanyaan lain yang tidak tercakup dalam panduan ini, Anda dapat menghubungi:

- Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, melalui layanan Front Office pada jam kerja.
- Menu "FAQ" pada aplikasi untuk pertanyaan umum lainnya.

Terima kasih telah menggunakan layanan New Kembang Daman.