

KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG
MTSN 1 BANDAR LAMPUNG



STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG



Eviden Penilaian Mandiri

Pembangunan Zona Integritas Tahun 2025

Informasi lebih lanjut:

www.mtsn1bandarlampung.sch.id





KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

NOMOR: A03 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH TSANAWIYAH
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public, serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan public pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Bandar Lampung maka perlu disusun standar pelayanan publik;
- b. Bahwa nama-nama yang tercantum pada lampiran surat keputusan ini dipandang mampu melaksanakan tugas;
- c. Bahwa untuk memenuhi maksud dalam huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan surat keputusan kepala Madrasah.
- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 8);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.06/2016 Tahun 2016 tentang Penatausahaan Barang Milik Negara
3. Peraturan Presiden Nomor 83 tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 168);

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 Tahun 2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara; Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri agama nomor 90 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2101);
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik pada Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG TAHUN ANGGARAN 2025.
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan pada Madrasah sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari surat keputusan ini;
- Kedua : Tugas pelayanan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi;
- Ketiga : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di Bandar Lampung

pada tanggal 8 Januari 2025

Kepala MTsN 1 Bandar Lampung



[Handwritten Signature]
HARTAWAN, S.Pd.I, M.M.

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA MTsN 1 BANDAR LAMPUNG NOMOR A03 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH TSANAWIYAH MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG TAHUN 2025

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum

penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal, serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dibuat Standar Pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

II. MAKLUMAT LAYANAN PUBLIK

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, MAKA KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

III. VISI DAN MISI LAYANAN PUBLIK

A. Visi

Menjadi lembaga pelayanan publik yang terpercaya dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, menjadi motor penggerak kemajuan dan kesejahteraan bersama.

B. Misi

1. Memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah kepada setiap individu tanpa memandang latar belakang atau status sosial.
2. Menerapkan inovasi dan teknologi terkini dalam proses pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
3. Membangun kemitraan yang kuat dengan masyarakat dan pemangku kepentingan

lainnya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

4. Mengembangkan dan memperkuat SDM (Sumber Daya Manusia) yang profesional, etis, dan berintegritas tinggi untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat
5. Menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan dan keputusan yang diambil demi kepentingan masyarakat.
6. Berkomitmen pada prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, dan keberagaman dalam memberikan layanan kepada masyarakat

IV. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan PTSP
2. Standar Pelayanan Perpustakaan
3. Standar Pelayanan Mutasi Masuk Peserta Didik
4. Standar Pelayanan Mutasi keluar Peserta Didik
5. Standar pelayanan Surat keterangan pengganti Ijazah Hilang/Rusak
6. Standar Pelayanan Legalisasi Ijazah
7. Standar Pelayanan legalisasi Laporan Hasil Belajar
8. Standar pelayanan perbaikan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN)
9. Standar pelayanan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP)
10. Standar pelayanan Surat Persetujuan Peminjaman sarana Prasarana madrasah
11. Standar pelayanan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah
12. Standar Pelayanan penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
13. Standar Pelayanan permohonan Data Siswa
14. Standar Pelayanan Perijinan Siswa (Sakit/Pulang Cepat)
15. Standar Surat Keterangan Peringkat Siswa

Bandar Lampung, 8 Januari 2025

Kepala MTsN 1 Bandar Lampung




HARTAWAN, S.Pd.I, M.M.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

1. Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|--|
| A. Komponen <i>Service Delivery</i> /Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Supel, Baik, dan Ramah 2. <i>Good Looking</i> 3. Dapat menunjukkan komitmen, kejujuran dan dedikasi dalam bekerja |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran dan pengajuan 2. pengawasan dan evaluasi 3. pencatatan, pengumpulan dan pengarsipan |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 hari |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Masuk dan Keluar 2. Pelayanan Cuti 3. Pembuatan Kartu Pelajar 4. Pengaduan 5. Pembuatan Surat Persetujuan Penelitian 6. Cetak Ulang Hasil Laporan Belajar Siswa 7. Kepegawaian 8. Keterangan Aktif 9. Legalisir |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menanggapi semua keluhan dan pengaduan 2. Menerima saran dan masukan dari siswa, guru dan Masyarakat 3. Memastikan cepat tanggap dalam menangani segala bentuk pengaduan serta menjamin kerahasiaannya |
| B. Komponen <i>Manufacturing</i> /Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. UUD RI No 11 tahun 2020 tentang cipta kerja 2. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Satu Pintu |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang yang bersih, aman, nyaman, dan tentram 2. Kursi 3. Meja 4. Buku tamu |

| | | |
|----|--|--|
| | | 5. Laptop |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang tata persuratan. 2. Memiliki pengetahuan tentang kearsipan. Ramah, Sopan, Sabar, Teliti 3. Memiliki Integritas dan tanggung jawab. 4. Mampu Menjaga Kerahasiaan di Bidang Administrasi dan 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara rutin dan berjenjang dari petugas, Kepala Tata usaha, dan laporan berkala ke kepala madrasah |
| 11 | Jumlah Pelaksana | - |
| 12 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melayani dengan kaidah salam senyum dan sapa serta dipastikan melayani dengan sopan dan cepat tanggap Menjamin pelayanan yang diberikan sesuai prosedur (SOP) 2. Standar Pelayanan 3. Menjamin pelayanan yang diberikan sesuai dengan budaya pelayanan Setia, Senyum, Elok, Tanpa Biaya, Iklas, dan Amanah. 4. Menjamin pelayanan yang diberikan bermuara pada kepuasan 5. dan kebahagiaan pengguna layanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan pastinya terbebas dari unsur-unsur penipuan 2. petugas yang melakukan pelayanan telah dipastikan telah memenuhi persyaratan kerja dan professional 3. informasi dan data customer dapat dipastikan keselamatan dan kerahasiaan nya 4. semua pelaksanaan sudah terjamin sesuai dengan peraturan yang ada di perundang-undangan |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan menetapkan standar kinerja ,pengamatan dan pengumpulan data ,evaluasi kerja, umpan balik, dan pengembangan rencana tindakan. |

2. Standar Pelayanan Perpustakaan

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|--|
| C. Komponen <i>Service Delivery</i> /Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap siswa dan guru wajib memiliki kartu anggota perpustakaan yang valid untuk dapat meminjam buku 2. Buku yang dipinjam harus dikembalikan tepat waktu. Keterlambatan akan diberi teguran dan laporan ke wali kelas dan kemudian akan di kenakan sanksi 3. Buku yang dipinjam harus dijaga kebersihannya dan tidak boleh dirusak. 4. Kerusakan atau kehilangan buku akan dikenakan biaya ganti rugi |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peminjaman <ol style="list-style-type: none"> a. Datang ke perpustakaan dengan membawa kartu anggota b. Pilih buku yang ingin dipinjam c. Lakukan pendaftaran peminjaman di petugas perpustakaan 2. Pengembalian <ol style="list-style-type: none"> a. Kembalikan buku ke perpustakaan pada waktu yang telah ditentukan b. Serahkan buku kepada petugas untuk dicatat sebagai pengembalian c. Jika ada keterlambatan, segera lakukan pengembalian buku |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Siswa: Maksimal 2 buku selama 1 minggu b. b. Guru: Maksimal 5 buku selama 2 minggu |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Kartu anggota dan kartu buku yang disimpan petugas perpustakaan, Buku |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menanggapi semua keluhan dan pengaduan 2. Menerima saran dan masukan dari siswa, guru dan masyarakat 3. Memastikan cepat tanggap dalam menangani segala bentuk pengaduan serta menjamin kerahasiaannya |
| D. Komponen <i>Manufacturing</i> /Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 90 tahun 2018, tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama 2. Peraturan Menteri Agama nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi vertical Kementerian Agama. 3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. Scanner; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoint; Dan 10. Stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan peminjaman buku dengan baik 2. Mampu memverifikasi dokumen/data peminjam buku 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan 2. Sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 3. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 4. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 5. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 6. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

3. Standar Pelayanan Mutasi Masuk Peserta Didik

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|--|
| A. Komponen <i>Service Delivery</i> /Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. FC. Kartu Keluarga 2. Surat rekomendasi siap diterima dari madrasah yang dituju 3. Surat pindah dari sekolah asal dan surat mutasi Emis atau dapodik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Wali murid datang ke unit pelayanan pada Madrasah untuk meminta surat rekomendasi siap diterima 2. Wali murid kembali ke sekolah atau madrasah asal dengan membawa surat rekomendasi dari sekolah yang akan dituju untuk meminta surat pindah dan mutasi Emis atau dapodik 3. Wali murid beserta calon peserta didik datang ke madrasah yang akan dituju dengan membawa surat pindah dan mutasi emis dari sekolah asal. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 10 hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat keterangan mutasi masuk peserta didik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Diterima oleh wakil kepala madrasah bidang kesiswaan kemudian dilanjutkan ke bagian administrasi atau tata usaha |
| B. Komponen <i>Manufacturing</i> /Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama. 2. Peraturan Menteri Agama nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi vertikal Kementerian Agama. 3. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. |
| 8 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoint; Dan 10. Stempel. |

| | | |
|----|--|---|
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan mutasi masuk peserta didik. 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan mutasi masuk peserta didik. 3. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan mutasi masuk peserta didik; 4. Mampu mendokumentasikan informasi/data. |
| 10 | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/professional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan ; 2. Produk pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiannya. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

4. Standar Pelayanan Mutasi Keluar Peserta Didik

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|--|
| A. Komponen <i>Service Delivery</i>/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | Surat rekomendasi dari sekolah yang dituju. |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Wali murid datang ke madrasah dengan membawa surat rekomendasi dari sekolah atau madrasah yang dituju. 2. Madrasah membuat surat pindah dan mutasi dari data Emis. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat keterangan mutasi keluar peserta didik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Diterima oleh wakil kepala madrasah bidang kesiswaan kemudian dilanjutkan ke bagian administrasi atau tata usaha |

| B. Komponen <i>Manufacturing</i> /Pengelolaan Pelayanan | | |
|---|--|---|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 4. Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu Kementerian Agama. 5. Peraturan Menteri Agama nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi vertical Kementerian Agama. 6. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. |
| 8 | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoin; Dan 10. Stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan mutasi keluar peserta didik. 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan mutasi keluar peserta didik. 3. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan mutasi masuk peserta didik; 4. Mampu mendokumentasikan informasi/data. |
| 10 | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/professional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan ; 2. Produk pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan ; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung ; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiannya. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

5. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. STPL dari Polsek setempat 2. Fotocopy Ijazah 3. Matrai 10.000 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah Kerusakan/Kehilangan/Ke salah an Penulisan yang akan diteruskan ke Kantor Kemenag Kabupaten 3. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 4. Petugas Meminta Tanda tangan Kepala Madrasah |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 5 (lima) Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Pengganti Ijazah Kerusakan/ Kehilangan/ Kesalahan Penulisan |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| | | 7. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5343 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Pengesahan Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Penerbitan Surat Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, dan Penerbitan Surat Keterangan Kesetaraan Ijazah Luar Negeri Yang berpenghargaan Sama dengan Ijazah Madrasah |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Kerusakan/ Kehilangan/ Kesalahan Penulisan; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Kerusakan/ Kehilangan/ Kesalahan Penulisan; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Kerusakan/ Kehilangan/ Kesalahan Penulisan.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan |

| | | |
|----|--|--|
| | | standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

6. Standar Pelayanan Legalisasi Ijazah

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ijazah Asli 2. Fotocopy Ijazah |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas Memeriksa Keaslian Ijazah 3. Petugas Menyetempel Legalisasi Ijazah 4. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 5. Petugas meminta tanda tangan Kepala Madrasah 6. Petugas Mencatat tanggal di Fotocopy Ijazah yang sudah di Legalisasi |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 2 Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Fotocopy ijazah yang sudah di Legalisasi |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian |

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | 7. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5343 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Pengesahan Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Penerbitan Surat Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, dan Penerbitan Surat Keterangan Kesetaraan Ijazah Luar Negeri Yang berpenghargaan Sama dengan Ijazah Madrasah |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Legalisasi Ijazah; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Legalisasi Ijazah; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Legalisasi Ijazah.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |

| | | |
|----|--|--|
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |

7. Standar Pelayanan Legalisasi Laporan Hasil Belajar

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Hasil Belajar Asli 2. Fotocopy Laporan Hasil Belajar |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas Memeriksa Laporan Hasil Belajar yang asli 3. Petugas Menyetempel Legalisasi Laporan Hasil Belajar 4. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 5. Petugas meminta tanda tangan Kepala Madrasah 6. Petugas Mencatat tanggal di Fotocopy Laporan Hasil Belajar yang sudah di Legalisasi |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 2 (Dua) Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Fotocopy Raport yang sudah di Legalisasi |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>Kementerian</p> <p>7.KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas</p> |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Legalisasi Laporan Hasil Belajar; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Legalisasi Laporan Hasil Belajar; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Legalisasi Laporan Hasil Belajar.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | <p>dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</p> |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |

8. Standar Pelayanan Perbaikan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN)

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga Asli 2. Akte Kelahiran Asli |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas Memeriksa NISN Peserta didik 3. Petugas Memperbaiki Data NISN di Aplikasi Verval PD |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (Satu) Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Nomor Induk Siswa Nasional (NISN) yang sudah diperbaiki |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Perbaikan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN); 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Perbaikan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN); 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Perbaikan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN).; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | | 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

9. Standar Pelayanan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP)

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu PIP Asli Serta Kartu Pelajar dan Fotocopy 2. Foto Copy KTP Orang Tua 3. Foto Copy Kartu Keluarga 4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kantor Desa Setempat |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Mencatat dan Mengarsipkan Dokumen 3. Petugas Mengajukan Ke Kantor Kemenag Kabupaten |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 30 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Bukti Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP) |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156); 2. Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Simpanan Keluarga Sejahtera, Program Indonesia Pintar, dan Program Indonesia Sehat Untuk Membangun Keluarga Produktif; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP); 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP); 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP).; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |
|--|--|---|

9. Standar Pelayanan Surat Persetujuan Penelitian Pada Madrasah

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin Penelitian dari Perguruan Tinggi 2. KTM Asli |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa memberikan Surat Izin Penelitian dari Perguruan Tinggi 2. Petugas Memeriksa Surat Izin Penelitian dari Perguruan Tinggi 3. Petugas Mencatat dan memberi Nomor di buku Surat Masuk 4. Petugas Membuat Surat Keterangan Mengizinkan Penelitian 5. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 6. Petugas Meminta Tanda Tangan Kepala Madrasah |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (Satu) Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Balasan Izin Penelitian |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas |

| | | |
|----|--|--|
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Surat Persetujuan Penelitian Pada Madrasah; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Surat Persetujuan Penelitian Pada Madrasah; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Surat Persetujuan Penelitian Pada Madrasah.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | <p>mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</p> |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |

10. Standar Pelayanan Pelayan Surat Persetujuan Peminjaman Sarana Prasarana Madrasah

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | 1. Surat Izin Peminjaman Sarpras dari Pihak yang ingin meminjam |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peminjam memberikan surat Izin Peminjaman Sarpras 2. Petugas Memeriksa Surat Izin Peminjaman Sarpras 3. Petugas Berkoordinasi dengan Waka Sarpras 4. Petugas Mencatat dan memberi Nomor di buku Surat Masuk 5. Petugas Membuat Surat Keterangan Mengizinkan Peminjaman Sarpras 6. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 7. Petugas Meminta Tanda Tangan Kepala Madrasah |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (Satu) Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Balasan Izin Peminjaman Sarana dan Prasarana |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri |

| | | Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas |
|----|--|--|
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Surat Izin Peminjaman Sarana dan Prasarana; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Surat Izin Peminjaman Sarana dan Prasarana; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Izin Peminjaman Sarana dan Prasarana.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | <p>peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</p> |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |

11. Standar Pelayanan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|--|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | 1. Fotocopy Sertifikat Akreditasi Madrasah |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas Menyetempel Legalisasi Sertifikat 3. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 4. Petugas meminta tanda tangan Kepala Madrasah 5. Petugas Mencatat tanggal di Fotocopy Sertifikat yang sudah di Legalisasi |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 30 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Fotocopy Sertifikat Akreditasi yang sudah di Legalisasi |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. Keputusan menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 209/P/2021 Kriteria dan Perangkat Akreditasi Pendidikan Dasar dan Menengah |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | | kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

12. Standar Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Keluarga 2. Fotocopy Akte Kelahiran 3. Pas Photo 3x4 4 Lembar Background Merah/Biru 4. Surat Keterangan NISN dari Sekolah Asal 5. Print Out NISN Online 6. Map Snel Hackter |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Calon Peserta didik mengisi formulir pendaftaran secara online dengan Link yang sudah diberikan oleh penitia 3. Panitia memverifikasi data yang telah isi oleh Calon Peserta didik 4. Panitia mengecek NISN Calon Peserta didik 5. Panitia memberikan Nomor Bukti Pendaftaran |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 2 (Dua) Hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Bukti Pendaftaran |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian |

| | | |
|----|--|--|
| | | 7. Kepdirjen Pendis Nomor 7022 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Teknis atau Juknis PPDB Madrasah Tahun Pelajaran 2024/2025. |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB); 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB); 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 3 (Tiga) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | <p>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</p> |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |

13. Standar Pelayanan Permohonan Data Siswa

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | 1. Kartu Pelajar Asli |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas Membuat Surat Data Siswa 3. Petugas Meminta Paraf dari KAUR TU 4. Petugas meminta tanda tangan Kepala Madrasah |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 30 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Data Siswa |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; |

| | | |
|----|--|--|
| | | 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami prosedur pelayanan Permohonan Data Siswa; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan Data Siswa; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Permohonan Data Siswa.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 |

| | | |
|--|--|---|
| | | (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|---|

14 .Standar Pelayanan Perijinan Siswa (Sakit/pulang cepat)

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Pelajar Asli 2. Surat Keterangan dari UKS |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Guru Piket berkoordinasi dengan UKS 3. Guru Piket Membuat Surat Izin |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 10 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Izin |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; |

| | | |
|----|--|--|
| | | 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Memahami prosedur pelayanan Perijinan Siswa (Sakit/pulang cepat); 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Perijinan Siswa (Sakit/pulang cepat);; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Perijinan Siswa (Sakit/pulang cepat);,; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |
|--|--|---|

15 .Standar Surat Keterangan Peringkat Siswa

| No | Komponen | Uraian |
|--|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | 1. Raport Asli |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik Menyerahkan dokumen 2. Petugas Mengecek Peringkat Peserta didik melalui Aplikasi RDM 3. Petugas Membuat Surat Keterangan Peringkat Siswa 4. Petugas meminta paraf KAUR TU 5. Petugas meminta tanda tangan Kepala Madrasah |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 30 Menit |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Peringkat Siswa |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Agama; dan Kementerian 7. KMA 9 Tahun 2016 adalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia tentang Tata Surat Dinas |
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Surat Keterangan Peringkat Siswa; 2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Surat Keterangan Peringkat Siswa; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Surat Keterangan Peringkat Siswa.; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> |
|--|--|---|