



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KUDUS
NOMOR 25 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KUDUS
TAHUN 2023
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KUDUS

Menimbang a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kudus maka perlu disusun standar pelayanan publik;

b. bahwa nama-nama yang tercantum pada lampiran surat keputusan 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 Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 168);

3. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);

4. Peraturan Menteri Agama Nomer 66 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomer 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah (Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomer 2101

5. Keputusan Menteri Agama Nomer 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kementerian Agama.

6. Keputusan Hasil Rapat dengan pihak eksternal .dengan mempertimbangkan hasil SKM dan pengaduan masyarakat

MEMUTUSKAN

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KUDUS
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH
NEGERI 1 KUDUS TAHUN 2023

KESATU Menetapkan Standar Pelayanan pada Madrasah sebagaimana
tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari
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 Kudus
pada tanggal 25 Maret 2023

KEPALA
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KUDUS



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI
1 KUDUS NOMOR 25 TAHUN 2023 TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH
NEGERI 1 KUDUS

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kudus dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan 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 INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

III. VISI DAN MISI LAYANAN PUBLIK

a. Visi

Mewujudkan Pelayanan Publik Transparan, Akuntabel, Komitmen, Jelas, Unggul, dan Bersih

b. Misi

1. Meningkatkan pelayanan publik yang prima
2. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan publik
3. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan publik

IV. STANDAR PELAYANAAN

Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kudus adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah
2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah
3. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah
4. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ijazah Rusak
5. Standar Pelayanan EMIS
6. Standar Pelayanan Surat Masuk
7. Standar Pelayanan Permintaan Barang
8. Standar Pelayanan PPDB
9. Standar Pelayanan Pengaduan
10. Standar Pelayanan Permohonan Rekomendasi
11. Standar Layanan Surat Keluar Siswa
12. Standar Layanan Surat Keluar Instansi
13. Standar Layanan Pengajuan Proposal Kegiatan

14. Standar Pelayanan Peminjaman Barang
15. Standar Pelayanan Pemakaian Ruang
16. Standar Pelayanan Konseling Individu (peserta didik/konseli datang sendiri)
17. Standar Pelayanan Konseling Individu (Peserta didik/konseli yang diundang)
18. Standar Pelayanan *Home Visit* (Kunjungan Rumah)
19. Standar Pelayanan *Refferal* (alih tangan kasus)
20. Standar Pelayanan Kunjungan Asrama
21. Standar Pelayanan Perpulangan siswa Asrama
22. Standar Pelayanan Konsultasi Bimbingan Konseling
23. Standar Pelayanan Kolaborasi
24. Standar Pelayanan Konsultasi Layanan Madrasah

A. STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KUDUS

1. Standar Pelayanan Permohonan Legalisir

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon legalisir 2. Ijazah asli 3. Fotokopi ijazah
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menuju <i>front Office</i> dengan tetap memenuhi protokol kesehatan 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon mengajukan legaliser ijazah 4. Petugas legalisir memeriksa keaslian ijazah dan memeriksa Salinan berkas 5. Pemohon mengisi form Legalisir 6. Pemohon menyerahkan form legalisir kepada petugas pelayanan 7. Petugas mengajukan kepada Kepala Urusan TU untuk mendapatkan pengesahan 8. Petugas mengajukan kepada Kepala Madrasah untuk mendapatkan tanda tangan 9. Kepala Madrasah menandatangani salinan ijazah 10. Kepala Madrasah mengembalikan kepada petugas 11. Petugas memberikan hasil legalisir kepada pemohon 12. Pemohon menerima Legalisasi ijazah dan menandatangani pengambilan di Buku Legalisir.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Legalisir ijazah
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami persyaratan dan ketentuan legalisir 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek doumen legalisasi yang dibutuhkan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional

8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat komputer 7. Printer 8. ATK 9. Form data diri
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan masyarakat nomor; 0291434871

2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB yang hilang atau yang diberikan kuasa oleh pemilik Ijazah/STTB tersebut (FM-SKP-04);</p> <p>Mengisi dan menyampaikan formulir permohonan (FM-SKP-01);</p> <p>Menandatangani dan menyampaikan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (FM-SKP-05);</p> <p>Menyampaikan fotokopi Ijazah/STTB yang hilang, buku rapor asli, dan/atau dokumen lain yang terkait dari pemilik Ijazah/STTB yang hilang untuk dijadikan dasar bagi Kepala Madrasah/pejabat yang berwenang lainnya untuk memvalidasi keabsahan kepemilikan Ijazah/STTB;</p> <p>Menyampaikan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian;</p> <p>Apabila tidak ditemukan data diri pemohon pemilik Ijazah yang hilang, maka pemohon wajib:</p> <p>menghadirkan 2 (dua) orang saksi teman lulus satu angkatan pada madrasah yang sama (FM-SKP-08); dan</p> <p>menyampaikan salinan putusan/fatwa dari pengadilan terkait kehilangan Ijazah dari pengadilan negeri setempat.</p>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Pemohon mengisi formulir permohonan dan menyerahkan kelengkapan persyaratan kepada Kepala Madrasah yang menerbitkan Ijazah/STTB;</p> <p>Petugas menerima dan mengarsipkan permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon;</p> <p>Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid;</p> <p>Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut lengkap dan didukung dengan data yang valid, petugas menyiapkan konsep SKP Ijazah/STTB dan meneruskannya kepada Kepala Madrasah untuk mendapatkan persetujuan;</p>

		Kepala Madrasah menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dengan diketahui oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bersangkutan; Petugas menyerahkan SKP Ijazah/STTB yang telah ditandatangani oleh Kepala Madrasah dan diketahui oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 Hari
4	Biaya Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Standar Pelayanan Penerbitan Surat Pengganti Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Secara langsung dengan petugas website : https://man1kudus.sch.id/ Telp : 0291434871 Email: man1kudus@gmail.com

3. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB yang terdapat kesalahan penulisan atau yang diberikan kuasa oleh pemilik Ijazah/STTB tersebut (FM-SKP-04); Mengisi dan menyampaikan formulir permohonan (FM-SKP-02); Menyampaikan fotokopi Ijazah/STTB yang salah penulisannya; Menunjukkan Ijazah/STTB asli yang salah penulisannya; Menandatangani dan menyampaikan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (FM-SKP-06); Menyampaikan dan/atau menunjukkan keterangan/bukti/alasan yang menunjukkan adanya kesalahan penulisan pada Ijazah/STTB.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pemohon mengisi formulir permohonan dan menyerahkan kelengkapan persyaratan kepada Kepala Madrasah yang menerbitkan Ijazah/STTB; Petugas menerima dan mengarsipkan permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon; Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid; Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut lengkap dan didukung dengan data yang valid, petugas menyiapkan konsep SKP Ijazah/STTB dan meneruskannya kepada Kepala Madrasah untuk mendapatkan persetujuan; Kepala Madrasah menerbitkan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB dengan diketahui oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Petugas menyerahkan surat keterangan kesalahan penulisan Ijazah yang telah ditandatangani oleh Kepala Madrasah dan diketahui oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota kepada pemohon.

3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 Hari
4	Biaya Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Secara langsung dengan petugas website : https://man1kudus.sch.id/ Telp : 0291434871 Email: man1kudus@gmail.com

4. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ijazah Rusak

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB yang rusak tidak dapat dibaca sebagian atau seluruhnya atau yang diberikan kuasa oleh pemilik Ijazah/STTB tersebut (FM-SKP-04);</p> <p>Mengisi dan menyampaikan formulir permohonan (FM-SKP-03);</p> <p>Menandatangani dan menyampaikan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (FM-SKP-07);</p> <p>Menyampaikan fotokopi Ijazah/STTB yang rusak tidak dapat dibaca sebagian atau seluruhnya;</p> <p>Menunjukkan Ijazah/STTB asli yang rusak tidak dapat dibaca sebagian atau seluruhnya</p>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Pemohon mengisi formulir permohonan dan menyerahkan kelengkapan persyaratan kepada Kepala Madrasah yang menerbitkan Ijazah/STTB;</p> <p>Petugas menerima dan mengarsipkan permohonan tersebut dengan memberikan bukti tanda terima penyerahan dokumen kepada pemohon;</p> <p>Petugas melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid;</p> <p>Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut lengkap dan didukung dengan data yang valid, petugas menyiapkan konsep SKP Ijazah/STTB dan meneruskannya kepada Kepala Madrasah untuk mendapatkan persetujuan;</p> <p>Kepala Madrasah menerbitkan Surat Keterangan Kerusakan Ijazah/STTB dengan diketahui oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bersangkutan</p> <p>Petugas menyerahkan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah yang telah ditandatangani oleh Kepala Madrasah dan diketahui oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota kepada pemohon.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 Hari
4	Biaya Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya

5	Produk Pelayanan	Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ijazah rusak
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Secara langsung dengan petugas website : https://man1kudus.sch.id/ Telp : 0291434871 Email: man01kudus@gmail.com

5. Standar Pelayanan EMIS

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas data diri siswa MAN 1 Kudus 2. Data isian formulir lapor diri siswa baru
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa mengisi formulir lapor diri siswa baru secara online 2. Siswa baru menyerahkan fotocopy dan file scan berkas data diri. 3. Petugas menarik data siswa baru dari sekolah asal di aplikasi EMIS 4. Petugas memvalidasi dan melengkapi data diri siswa di EMIS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit per siswa
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kelengkapan data diri siswa di EMIS
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Mampu mengelola data dan berkas digital 3. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Koneksi Internet 3. Formulir online (google form) Aplikasi EMIS
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871</p>

6. Standar Pelayanan Surat Masuk

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat masuk ditujukan kepada Kepala Madrasah
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>Surat Masuk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menuju front Office dengan tetap mematuhi protokol kesehatan 2. Pengguna Layanan menyampaikan surat ke petugas surat menyurat 3. Petugas surat menyurat menerima surat yang ditujukan kepada Kepala Madrasah 4. Petugas surat menyurat melakukan pencatatan surat masuk ke dalam agenda surat. 5. Surat yang sudah diagendakan dinaikkan secara berjenjang ke Kepala Urusan Tata Usaha, Wakil Kepala, dan Kepala Madrasah (sesuai maksud surat) dan Pimpinan memberikan disposisi kemudian diserahkan kembali ke Petugas 6. Petugas mencatat isi disposisi dan memberi kode surat sesuai tujuan disposisi. 7. Petugas mendistribusikan surat ke bagian yang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa administrasi agendaris serta distribusi surat masuk
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami prosedur agendaris dan distribusi surat
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku agenda surat masuk
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871

7. Standar Pelayanan Permintaan barang

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Mengisi Formulir Kebutuhan Barang
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Mengisi Formulir Kebutuhan Barang di Petugas BMN 2. Petugas BMN Mengecek ketersediaan barang . 3. Petugas BMN mengambil barang 4. Petugas BMN Menyerahkan Barang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	ATK dan keperluan kelas
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi BMN
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional,
8.	Sarana dan Prasarana	1. Tempat cuci tangan I hand sanitizer 2. Formulir Kebutuhan Barang 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara langsung dengan petugas 2. Melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan – Pengaduan 3. Telp Pengaduan 0291434871

8. Standar Pelayanan PPDB

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Orang tua atau wali calon peserta didik baru.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna layanan menuju Front Office dan menyampaikan keperluannya 2. Petugas mengarahkan Pengguna Layanan ke petugas informasi PPDB 3. Petugas menyampaikan informasi dan menjawab pertanyaan Pengguna Layanan terkait PPDB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai keperluan Pengguna Layanan
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi PPDB
6.	Kompetensi Pelaksana	Memahami mekanisme PPDB MAN1 Kudus
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer Prasarana 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat Komputer 7. Brosur PPDB terbaru
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nom or; 0291434871

9. Standar Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Siswa/Wali Siswa/Tetangga sekitar madrasah yang mempunyai keluhan tentang layanan di MAN 1 KUDUS Kudus.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Siswa/ Wali Siswa/Tetangga sekitar madrasah yang mempunyai keluhan tentang layanan di MAN 1 KUDUS Kudus mengadukan keluhannya bisa melalui : a. Datang langsung ke kantor Tata Usaha MAN 1 KUDUSKudus b. Dapat disampaikan melalui kotak saran yang disediakan di tempat strategis, depan kantor guru c. Dapat pula disampaikan melalui Nomor telp pelayanan pengaduan; 0291434871 2. Pengaduan dilakukan dengan sopan dan beretika 3. Pihak yang mengadukan melampirkan atau menunjukkan identitas diri 4. Menyebutkan permasalahan yang dikeluhkan atau aduan dengan baik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Memenuhi pelayanan atau produk sesuai dengan aduan yang dikeluhkan
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memenuhi tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami sistem administrasi dan standar pelayanan di MAN 1 KUDUS Kudus 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen yang dibutuhkan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional
8.	Sarana dan Prasarana	1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Ruang tunggu ber-AC 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat komputer 8. Printer 9. ATK 10. Form data diri
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website

		<p>www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan</p> <p>3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871</p>
--	--	---

10. Standar Pelayanan Permohonan Rekomendasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Siswa yang mengajukan permohonan surat keterangan atau surat rekomendasi
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk ke ruang kantor Tata Usaha MAN 1 Kudus 2. Pemohon mengisi buku tamu 3. Pemohon mengisi Form Data Diri 4. Pemohon menyerahkan Permohonan Surat Keterangan atau Rekomendasi siswa kepada petugas pelayanan surat menyurat 5. Petugas membuat surat keterangan siswa atau surat rekomendasi 6. Petugas menyerahkan surat keterangan siswa atau surat rekomendasi kepada Kepala Urusan TU untuk di cek dan di paraf 7. Kepala Urusan TU mengecek dan memaraf surat keterangan siswa atau rekomendasi 8. Kepala Urusan TU mengembalikan surat keterangan siswa atau rekomendasi kepada petugas surat menyurat 9. Petugas menyerahkan surat keterangan siswa atau rekomendasi kepada Kepala Madrasah untuk ditandatangani 10. Kepala Madrasah Menandatangani surat keterangan siswa atau rekomendasi

		<ul style="list-style-type: none"> 11. Kepala Madrasah menyerahkan kepada Pelaksana Pengadministrasi 12. Petugas administrasi mengarsip dan memberikan surat Keterangan / rekomendasi kepada Pemohon 13. Pemohon menerima surat keterangan atau rekomendasi dan mengisi buku pengambilan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan atau rekomendasi
6.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami persyaratan permohonan surat keterangan dan rekomendasi 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional
8.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat komputer 7. Printer 8. ATK 9. Form data diri
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871

11. Standar Layanan Surat Keluar Siswa

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keluar yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Siswa b. Isi surat c. Tempat, tanggal dan waktu d. Alamat surat ditujukan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan membuat konsep surat 2. Pihak yang bertanggung jawab memberikan persetujuan atas konsep tersebut 3. Petugas surat menyurat melakukan pengetikan 4. Petugas mencetak surat sebanyak 2 rangkap 5. Kepala Madrasah menandatangani surat 6. Petugas memberikan nomor surat, cap, dan mencatat di buku agenda surat 7. Petugas melakukan pengarsipan surat 8. Petugas mengirimkan surat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan surat keluar siswa
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami prosedur agendaris dan distribusi surat
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku agenda surat keluar
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871

12. Standar Layanan Surat Keluar Instansi

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat keluar yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Instansi b. Isi surat c. Tempat, tanggal dan waktu d. Alamat surat ditujukan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Madrasah memerintahkan Kepala Tata Usaha membuat surat keluar 2. Kepala tata usaha memerintahkan staff tata usaha membuat konsep surat keluar 3. Mengumpulkan data dan membuat konsep surat keluar untuk diserahkan kepada kepala tata usaha 4. Memeriksa konsep surat keluar, jika benar dan disetujui memberi paraf, jika tidak benar dikembalikan kepada staf untuk diperbaiki 5. Kepala madrasah memeriksa surat keluar, jika disetujui ditanda tangani dan jika tidak setuju dikembalikan kepada kepala tata usaha untuk diperbaiki 6. Memerintahkan staf untuk meregistrasi, mendokumentasi, dan mengirimkan surat keluar 7. Petugas meregistrasi, mendokumentasi, dan mengirimkan surat keluar
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan surat keluar instansi
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami prosedur agendaris dan distribusi surat
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku agenda surat keluar

9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871
----	--	--

13. Standar Layanan Pengajuan Proposal Kegiatan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen proposal rangkap 2; 2. Lembar persetujuan pengajuan yang telah ditanda tangani oleh koordinator program kegiatan, wakil kepala madrasah terkait, dan bendahara program kegiatan terkait
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pengajuan proposal kegiatan disertai persyaratannya; 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. Jika memenuhi syarat dicatat ke dalam buku registrasi, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi; 3. Berkas persyaratan diperiksa oleh kepala tata usaha, apabila benar dan disetujui maka di beri paraf, apabila salah dan tidak disetujui maka dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki; 4. Kepala madrasah mengesahkan proposal pengajuan kegiatan 5. Pemohon menerima berkas persetujuan pengajuan proposal kegiatan dan meninggalkan 1 berkas sebagai arsip madrasah/
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan pengajuan proposal kegiatan
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami prosedur agendaris dan distribusi surat
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 2. Tablet buku tamu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku agenda surat keluar

9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871
----	--	--

14. Standar Pelayanan Peminjaman Barang

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Surat ditujukan pada Waka Sarana dan Prasarana tentang mengajukan permohonan peminjaman barang 4. Data isian formulir peminjaman barang
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 5. Peminjam mengajukan permohonan peminjaman barang ke Waka Sarana Prasarana 6. Peminjam mengisi formulir peminjaman barang secara online 7. Peminjam menyerahkan bukti pengisian formulir ke petugas 8. Petugas memvalidasi formulir peminjaman 9. Petugas menyiapkan barang yang akan dipinjam 10. Petugas menyerahkan barang yang akan dipinjam
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Barang yang dipinjam
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> V. Memahami tugas dan fungsi Sarana dan Prasarana VI. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek barang yang dipinjam
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 4. Perangkat Komputer 5. Koneksi Internet 6. Formulir online (google form)
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 4. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 5. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871

15. Standar Pelayanan Pemakaian Ruang

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat ditujukan pada Waka Sarana dan Prasarana tentang mengajukan permohonan pemakaian ruang 2. Data isian formulir Pemakaian ruang
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan pemakaian ruang ke Waka Sarana Prasarana 2. Pemohon mengisi formulir pemakaian ruang secara online 3. Pemohon menyerahkan bukti pengisian formulir ke petugas 4. Petugas memvalidasi formulir permohonan pemakaian ruang 5. Waka Sarana Prasarana memberi intruksi kepada petugas kebersihan untuk membersihkan ruangan 6. Petugas menyiapkan kunci, sound sistem dan layar proyektor 7. Petugas menyerahkan kunci kepada pemohon pemakaian ruang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Ruang yang akan dipakai
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Sarana dan Prasarana 2. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam menyiapkan sarana dan prasarana ruangan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Koneksi Internet 3. Formulir online (google form)
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan 3. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui Pengaduan Masyarakat nomor; 0291434871

16. Standar Pelayanan Konseling Individu (peserta didik/konseli datang sendiri)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Peserta didik/Konseli yang mengalami permasalahan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah konseling dengan peserta didik/konseli datang sendiri <ol style="list-style-type: none"> a) Pra konseling, <ol style="list-style-type: none"> 1) Penataan ruang 2) Kesiapan pribadi guru bimbingan dan konseling atau konselor b) Proses konseling <ol style="list-style-type: none"> 1) Membangun relasi konseling 2) Melaksanakan tahapan dan menggunakan teknik Konseling sesuai teori yang dipilih baik secara tunggal, maupun integratif. 3) Mengakhiri proses konseling. c) Pasca konseling <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat laporan konseling 2) Berdasarkan kesepakatan dengan peserta didik/konseli, guru bimbingan dan konseling atau konselor memonitoring dan mengevaluasi tindakan/perilaku yang direncanakan peserta didik/konseli. 2. Langkah-langkah konseling Individu <ol style="list-style-type: none"> a) Pra konseling, <ol style="list-style-type: none"> 1) Mendesain menu konseling individu 2) Melakukan sosialisasi dan edukasi pada peserta didik/ konseli b) Proses konseling, <ol style="list-style-type: none"> 1) Membangun relasi konseling 2) Melaksanakan tahapan dan menggunakan teknik konseling sesuai teori yang dipilih baik secara tunggal, maupun integrative 3) Menutup proses konseling c) Pasca konseling <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat laporan konseling 2) Melaksanakan tindak lanjut proses konseling berdasarkan kesepakatan, peserta didik/konseli melakukan tindakan lanjutan proses konseling.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Laporan layanan konseling
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Bimbingan Konseling 2. Memahami persyaratan konseling individual siswa datang sendiri 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam konseling individual
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jurnal bimbingan konseling 2. Rencana Pelaksanaan Layanan 3. Data diri peserta didik 4. Meja 5. Kursi 6. laptop

		7. Printer 8. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871

17. Standar Pelayanan Konseling Individu (Peserta didik/konseli yang diundang)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Peserta didik/ Konseli yang mengalami permasalahan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Langkah konseling dengan konseli yang diundang a) Pra konseling 1) Mengumpulkan dan menganalisis data peserta didik/konseli secara komprehensif (potensi, masalah, latar belakang kondisi konseli) 2) Menyusun RPL konseling 3) Menata ruang 4) Kesiapan pribadi guru bimbingan dan konseling atau konselor. b) Proses konseling 1) Membangun relasi konseling 2) Melaksanakan tahapan dan menggunakan teknik konseling sesuai teori yang dipilih baik secara tunggal, maupun integratif (dengan nilai-nilai keislaman) 3) Menutup proses konseling c) Pasca konseling 1) Membuat laporan konseling 2) Melaksanakan tindak lanjut proses konseling berdasarkan kesepakatan dengan peserta didik/konseli, guru bimbingan dan konseling atau konselor memonitoring dan mengevaluasi tindakan/perilaku yang direncanakan peserta didik/konseli 2. Langkah-langkah konseling Individu a) Pra konseling, 1) Mendesain menu konseling individu 2) Melakukan sosialisasi dan edukasi pada peserta didik/ konseli b) Proses konseling, 1) Membangun relasi konseling 2) Melaksanakan tahapan dan menggunakan teknik konseling sesuai teori yang dipilih baik secara tunggal, maupun integrative 3) Menutup proses konseling c) Pasca konseling 1) Membuat laporan konseling 2) Melaksanakan tindak lanjut proses konseling berdasarkan kesepakatan, peserta didik/konseli melakukan tindakan lanjutan proses konseling.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk	Laporan layanan konseling (Terselesaikannya permasalahan konseli)

	Pelayanan	
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Bimbingan Konseling 2. Memahami persyaratan konseling individual peserta didik/konseli yang diundang. 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam konseling individual
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jurnal bimbingan konseling 2. Rencana Pelaksanaan Layanan 3. Data diri peserta didik 4. Meja 5. Kursi 6. Laptop 7. Printer 8. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>

18. Standar Pelayanan *Home Visit* (Kunjungan Rumah)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Peserta didik/Konseli yang mengalami permasalahan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>Langkah-langkah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Persiapan <ol style="list-style-type: none"> a) Menentukan tujuan dan waktu pelaksanaan. b) Mendapat ijin dan surat tugas dari kepala madrasah. c) Mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan, misalnya daftar pertanyaan dan pedoman observasi. d) Membuat kontak awal dengan orang tua/wali untuk kunjungan rumah. 2) Pelaksanaan <ol style="list-style-type: none"> a) Melakukan komunikasi dengan orang tua/wali menjelaskan maksud kunjungan rumah. b) Melakukan wawancara dan observasi. 3) Mengakhiri kunjungan rumah. 4) Membuat laporan hasil kunjung
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 minggu
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Laporan layanan konseling kunjungan rumah
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Bimbingan Konseling 2. Memahami persyaratan kunjungan rumah 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam kunjungan rumah.

7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jurnal bimbingan konseling 2. Surat Pemberitahuan Kunjungan Rumah 3. Data diri peserta didik 4. Angket Wawancara dan atau observasi 5. Format laporan kunjungan rumah 6. Laptop 7. Printer 8. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>

19. Standar Pelayanan *Refferal* (alih tangan kasus)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Peserta didik/ Konseli yang mengalami permasalahan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>Langkah-langkah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alur alih tangan kasus dari guru bimbingan dan konseling atau konselor kepada pihak lain; <ol style="list-style-type: none"> a) Komunikasi dengan peserta didik/konseli dan orang tua untuk memperoleh persetujuan alih tangan kasus. b) Konsultasi dengan kepala madrasah untuk menjelaskan dan memperoleh ijin alih tangan kasus kepada ahli lain di luar madrasah. c) Mengirim peserta didik/konseli untuk memperoleh layanan ahli. d) Memantau perkembangan hasil layanan ahli. e) Memperoleh dan mengadministrasikan laporan dari layanan ahli. f) Apabila bantuan yang diberikan oleh ahlipun tidak berhasil mencapai tujuan, maka perlu dilakukan analisis dan perencanaan penanganan berikutnya antara lain melalui konferensi kasus, konsultasi dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait. 2. Alur alih tangan kasus dari wali kelas, guru mata pelajaran, manajemen madrasah, dan atau kepala madrasah kepada guru bimbingan dan konseling atau konselor : <ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta informasi tentang keadaan peserta didik/konseli yang direferal, 2. Mengumpulkan dan menganalisis data sebagai bahan dalam memberikan bantuan, 3. Membuat perencanaan bantuan seperti konseling dan diagnosis kesulitan belajar, 4. Membuat laporan sesuai dengan penanganan yang dilakukan, 5. Mengomunikasikan hasil layanan kepada pihak yang mengirimkan peserta didik/konseli.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 minggu
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya atau mandiri
5.	Produk	Laporan layanan konseling kunjungan rumah

	Pelayanan	
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Bimbingan Konseling 2. Memahami persyaratan alih tangan kasus 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam alih tangan kasus
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jurnal bimbingan konseling 2. Surat Pemberitahuan alih tangan kasus. 3. Data diri peserta didik 4. Format laporan alih tangan kasus 5. Laptop 6. Printer 7. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>

20. Standar Pelayanan Kunjungan Asrama

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Tua/Wali/Keluarga 2. Peserta didik
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kunjungan dibagi menjadi 2 Keloter 2. Orang Tua/Wali/Keluarga memilih salah satu jadwal keloter yang telah ditentukan 3. Kujungan dilakukan ditempat yang telah disediakan 4. Selama kunjungan berlangsung siswa dilarang di bawa keluar area Asrama. 5. Orang Tua/Wali/Keluarga apabila ingin bertemu Mudhir(Pengasuh) hanya pada jam yang telah di tentukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kujungan Orang Tua/Wali/Keluarga Peserta didik
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Keasramaan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Kunjungan 2. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 3. buku tamu 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas

	dan Masukan	<p>2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan</p> <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>
--	-------------	---

21. Standar Pelayanan Perpulangan siswa Asrama

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang Tua/Wali/Keluarga 2. Peserta didik
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perpulangan Peserta didik dilakukan setiang 1 tahun sekali 2. Orang Tua/Wali/Keluarga Menjemput Peserta didik sesuai jadwal perpulangan yang telah ditentukan 3. Penjemputan dilakukan ditempat Asrama 4. Orang Tua/Wali/Keluarga apabila ingin bertemu Mudhir(Pengasuh) hanya pada jam yang telah di tentukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Penjemputan Peserta didik oleha Orang Tua/Wali/Keluarga
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Keasramaan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Kunjungan 2. Tempat cuci tangan / hand sanitizer 3. buku tamu 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>

22. Standar Pelayanan Konsultasi Bimbingan Konseling

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Peserta didik, orang tua, guru mata pelajaran, atau pihak lain yang berkepentingan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	Langkah – Langkah a) Menerima peserta didik/konseli dan siapapun yang membutuhkan informasi untuk mendukung keberhasilan peserta didik/konseli. b) Memberikan informasi, pandangan, dan masukan, sesuai dengan kebutuhan. c) Meminta umpan balik layanan yang telah diberikan. d) Membuat laporan konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Laporan layanan konseling
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Bimbingan Konseling 2. Memahami persyaratan layanan konsultasi 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam layanan konsultasi.
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Jurnal bimbingan konseling 2. Data diri peserta didik 3. Meja 4. Kursi 5. laptop 6. Printer 7. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871

23. Standar Pelayanan Kolaborasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Orang tua, guru mata pelajaran, ahli lain atau Lembaga (pihak terkait)
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	Langkah – Langkah 1. Perencanaan; menetapkan topik yang akan dibahas, meminta kepala madrasah untuk mengundang pihak lain dan menyiapkan anggaran, melakukan komunikasi dengan pihak lain yang terkait, menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan. 2. Pelaksanaan; kolaborasi dilaksanakan dengan: a) Orang tua berupa dukungan untuk mensukseskan belajar peserta didik/konseli. b) Guru mata pelajaran berupa kegiatan diagnostik kesulitan belajar, diskusi tentang suasana belajar yang kondusif.

		<p>c) Ahli lain, berupa kegiatan layanan yang sesuai dengan keahlian dan bidang pekerjaannya.</p> <p>d) Lembaga lain, berupa peningkatan mutu layanan bimbingan dalam bentuk naskah kerja sama.</p> <p>3. Evaluasi; kegiatan evaluasi dilakukan terhadap proses dan hasil kolaborasi.</p> <p>4. Pelaporan; membuat laporan kegiatan dan mengarsipkan laporan.</p> <p>5. Tindak lanjut; melakukan kegiatan berdasarkan hasil evaluasi.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Laporan hasil kolaborasi
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Bimbingan Konseling 2. Memahami persyaratan layanan kolaborasi 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam layanan konsultasi.
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 8. Jurnal bimbingan konseling 9. Data diri peserta didik 10. Meja 11. Kursi 12. laptop 13. Printer 14. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 4. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>

24. Standar Pelayanan Konsultasi Layanan Madrasah

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Peserta didik, orang tua, guru, atau pihak lain yang berkepentingan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>Langkah – Langkah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Menanyakan Keperluan 2. Petugas Pilam Memberikan Nomor Antrian Sesuai dengan keperluan yang di butuhkan 3. Petugas mempersilahkan untuk menunggu dan sesuai dengan nomor antrian 4. Petugas memanggil antrian dan mengarahkan ketempat sesuai layanan yang di butuhkan 5. Melakukan konsultasi dengan pihak terkait yang di butuhkan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Layanan Madrasah
6.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi Konsultasi

	Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 2. Memahami persyaratan layanan konsultasi 3. Memahami dan memiliki tahapan dalam layanan konsultasi.
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 15. Jurnal bimbingan konseling 16. Data diri peserta didik 17. Meja 18. Kursi 19. laptop 20. Printer 21. ATK
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 5. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 6. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website www.man1kudus.sch.id di menu Layanan Madrasah – Pengaduan <p>Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 0291434871</p>

VII. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan ini dibuat dengan harapan mampu untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

KEPALA
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1
KUDUS

