



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG

NOMOR 37 TAHUN 2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG

Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan sistem pemerintahan yang baik pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang, perlu disusun standar pelayanan publik;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6340);
 4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 21);
 5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2011 Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;

6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina/Penanggung Jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
11. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
12. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 2316 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan acuan bagi seluruh pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlak u pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kota Serang
Pada tanggal : 28 Mei 2024
Kepala MAN 1 Kota Serang



A. Amrudin

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG NOMOR 37 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA SERANG

I. PENDAHULUAN.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang mendukung adanya Reformasi Birokrasi dalam rangka mewujudkan Sistem Pemerintahan yang Baik (Good Governance) dimana hak-hak masyarakat dapat diperoleh secara maksimal. Oleh karenanya, Standar Pelayanan ini dibuat agar seluruh pelayanan dapat lebih cepat, mudah, terukur dan berkualitas.

II. MAKLUMAT LAYANAN PUBLIK.

1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
2. Memberikan pelayanan dengan kewajiban
3. Melakukan perbaikan terus menerus
4. Apabila kami tidak menepati, kami siap menerima kritik dan saran dengan senang hati

III. VISI DAN MISI LAYANAN PUBLIK.

a. Visi

Mewujudkan Pelayanan Publik yang CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Integrasi, Akurat)

b. Misi

1. Meningkatkan pelayanan publik yang cepat, efektif, ramah, integrasi, dan akurat
2. Meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan publik
3. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan public

IV. MOTO LAYANAN PUBLIK

“Kepuasan Anda adalah Prioritas Kami”

V. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Serang adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Legalisasi Raport/Ijazah
2. Standar Pelayanan Mutasi Masuk Peserta didik
3. Standar Pelayanan Mutasi Keluar Peserta didik
4. Standar Pelayanan Surat Masuk
5. Standar Pelayanan Surat Keluar
6. Standar Pelayanan Peminjaman Ruangan/Gedung/Alat

7. Standar Pelayanan Cuti Pegawai
8. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak
9. Standar Pelayanan Persetujuan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP)
10. Standar Pelayanan Persetujuan Penelitaian Pada Madrasah
11. Standar Pelayanan Perbaikan Nomor Induk Siswa Nasional
12. Standar Pelayanan Pengajuan Program Indonesia Pintar
13. Standar Pelayanan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah
14. Standar Pelayanan Penerimaan Peserta Didik baru
15. Standar Pelayanan Permohonan Data Siswa
16. Standar Pelayanan Perbaikan Data Siswa Pada Laporan Hasil Belajar
17. Standar Pelayanan Surat Keterangan Siswa Aktif
18. Standar Pelayanan Surat Kelakuan Baik
19. Standar Pelayanan Permintaan Transkrip Nilai Raport
20. Standar Pelayanan Surat Keterangan Peringkat Siswa
21. Standar Pelayanan Mutasi Guru dan Tenaga Kependidikan
22. Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru dan Tenaga Kependidikan
23. Standar Pelayanan Pembayaran TPG PNS dan PPPK
24. Standar Pelayanan Sosialisasi PTN pada Siswa MAN 1 Kota Serang
25. Standar Pelayanan SATPAMP

1. Standar Pelayanan Legalisasi Ijazah/Raport

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijazah Asli 2. Raport Asli 3. Identitas diri
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Masuk ke ruang PTSP 3. Pengguna layanan/yang mewakili menunjukan Ijazah/Raport Asli; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menyerahkan salinan Ijazah/Raport; 5. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 6. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan; 7. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil dokumen Ijazah/Raport yang telah di legalisasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Ijazah/Raport yang di legalisasi

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Buku ekspedisi legalisasi ijazah/raport; 4. pensil; 5. ballpoint; dan 6. stempel.
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan legalisasi Ijazah/Raport 2. Mampu menverifikasi dokumen Ijazah/Raport 3. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Standar Pelayanan Mutasi Masuk Peserta Didik

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijazah / Raport Asli; 2. Surat Keterangan Akreditasi Sekolah/Madrasah; 3. Surat Keterangan Kelakuan Baik; 4. Tersedia kuota peserta didik; 5. Surat mutasi peserta didik; 6. Mengikuti tes seleksi masuk;
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon Peserta didik/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Calon Peserta didik /yang mewakili menunjukkan Ijazah/Raport Asli; 3. Calon Peserta didik/yang mewakili menyerahkan seluruh persyaratan Mutasi Masuk; 4. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Calon Peserta didik/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 5. Calon peserta didik/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi jadwal test dari petugas pelayanan; 6. Calon Peserta didik mengikuti test sesuai jadwal yang telah ditetapkan; 7. Calon Peserta didik menerima hasil Test; 8. Jika hasil sesuai standar kelulusan peserta didik, Calon Peserta didik melakukan daftar ulang.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (3 hari) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Mutasi Masuk Peserta Didik

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan;
		8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Kertas 6. pensil; 7. ballpoint; dan 8. stempel.
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Mutasi Peserta didik Masuk 2. Mampu menverifikasi dokumen persyaratan Mutasi Peserta didik Masuk 3. Mampu menguji dan menganalisa calon peserta didik yang akan mutasi 4. 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; 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 standar 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 Siswa Keluar

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Mutasi Keluar dari orangtua (bermaterai); 2. Data Peserta didik
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta didik/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Peserta didik/yang mewakili menyerahkan Surat Permohonan Mutasi Keluar dari orangtua (bermaterai); 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Calon Peserta didik/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Peserta didik/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan; 5. Peserta didik/yang mewakili menerima Surat Keterangan Mutasi Keluar dari Madrasah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Mutasi Keluar Peserta Didik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Kertas 6. pensil; 7. ballpoint; 8. Stemple; 9. Buku Agenda Surat Keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Mutasi Keluar Peserta didik; 2. Mampu menverifikasi dokumen persyaratan Mutasi Keluar Peserta didik; 3. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

4. Standar Pelayanan Surat Masuk

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Surat Masuk; 2. Identitas diri
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna Layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna Layanan /yang mewakili memperlihatkan identitas diri dan menyerahkan Surat Masuk yang ingin di tindaklanjuti; 3. Pengguna Layanan /yang mewakili menerima Tanda Terima Surat; 4. Pengguna Layanan/yang mewakili menerima informasi waktu penyelesaian Surat masuk dari petugas pelayanan; 5. Pengguna Layanan/yang mewakili menerima hasil tindaklanjut Surat Masuk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Disposisi surat masuk
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Scanner 6. Kertas 7. pensil; 8. ballpoint; 9. Buku Agenda Surat Masuk
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Persuratan; 2. Mampu menverifikasi, menguji dan menganalisa jenis Surat Masuk; 3. Mampu membuat konsep surat; 4. 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 standar

	<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>
--	---

5. Standar Pelayanan Surat Keluar

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Masuk; 2. Disposisi surat.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menerima Disposisi Surat; 2. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab membuat konsep surat; 3. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menyerahkan konsep surat kepada Kepala TU; 4. Kepala TU memeriksa, mengoreksi dan memvalidasi konsep Surat; 5. Apabila Konsep surat sudah sesuai, maka surat dilanjutkan untuk di setujui Kepala Madrasah. Apabila Konsep surat tidak sesuai, Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab diminta memperbaiki konsep surat; 6. Kepala Madrasah, memeriksa memeriksa, mengoreksi dan memvalidasi konsep surat; 7. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menerima Surat yang telah ditandatangani; 8. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menyerahkan surat kepada pegawai/pejabat atau Lembaga yang dituju.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Dinas
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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;
		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. pensil; 8. ballpoint; 9. Buku Kendali.
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Persuratan; 2. Mampu membuat konsep surat; 3. Mampu memverifikasi, mengoreksi dan menganalisis surat; 4. 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 standar 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 Permohonan Peminjaman Ruang/Gedung/Alat

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Peminjaman Ruang; 2. Disposisi surat.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna layanan/yang mewakili menyerahkan surat permohonan Peminjaman ruang/Gedung/Alat; 2. Pengguna layanan/yang mewakili mengisi data permohonan peminjaman Ruang/Gedung/Alat; 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan mengenai batas waktu hasil pengajuan; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima Surat Persetujuan Peminjaman Ruang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Peminjaman Ruang/Gedung/Alat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Formulir Peminjaman Ruangan/Gedung/Alat; 6. Kertas 7. pensil; 8. ballpoint; 9. Buku Agenda Surat Keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Peminjaman Ruangan/Gedung/Alat 2. Mampu memverifikasi, mengoreksi dan menganalisis surat 3. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

7. Standar Pelayanan Permohonan Cuti Pegawai

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Cuti; 2. Disposisi surat.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna layanan/yang mewakili menyerahkan Surat Permohonan Cuti Pegawai; 2. Pengguna layanan/yang mewakili mengisi data permohonan Cuti Pegawai; 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan mengenai persetujuan permohonan cuti; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima Surat Persetujuan Cuti Pegawai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Cuti Pegawai
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. Perka BKN Nomor 24 Tahun 2017; 8. Perka BKN Nomor 7 Tahun 2022.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Formulir Cuti Pegawai; 6. Kertas 7. pensil; 8. ballpoint; 9. Stempel.
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur dan aturan Cuti Pegawai; 2. Mampu memverifikasi, mengoreksi dan menganalisis surat; 3. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

8. 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. Foto copy Ijazah yang hilang/Rusak; 2. Identitas Diri; 3. Formulir permohonan penggantian Ijazah hilang/rusak.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/yang mewakili memperlihatkan Foto copy Ijazah yang hilang/Rusak; 2. Pengguna layanan/yang mengisi Formulir permohonan penggantian Ijazah hilang/rusak; 3. Apabila persyaratan lengkap, maka dilakukan verifikasi keabsahan doumen oleh petugas layanan. Apabila persyaratan tidak lengkap Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses permohonan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan mengenai dokumen permohonan penggantian Ijazah hilang/rusak; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima Surat Keterangan Penggantian Ijazah Kerusakan/Kehilangan /Kesalahan Penulisan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Penggantian Ijazah Kerusakan/Kehilangan/ Kesalahan Penulisan.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama

		<ul style="list-style-type: none"> 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Formulir Permohonan Penggantian Ijazah Hilang/Rusak; 6. Kertas 7. pensil; 8. ballpoint; 9. Stempel
9.	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur dan aturan penggantian ijazah hilang/rusak; 2. Mampu memverifikasi, mengoreksi dan menganalisis keabsahan Ijazah; 3. 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	<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 pengukuran penerapan 14 komponen standar 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 Surat Persetujuan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan; 2. Formulir Permohonan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan; 3. Identitas Diri
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna Layanan /yang mewakili memperlihatkan identitas diri dan menyerahkan Surat Permohonan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan yang ingin di tindaklanjuti; 3. Pengguna Layanan /yang mewakili mengisi Formulir Permohonan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan dan menerima Tanda Terima Surat; 4. Pengguna Layanan/yang mewakili menunggu proses permohonan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan mengenai waktu penyelesaian izin pengenalan lapangan persekolahan; 5. Pengguna Layanan/yang mewakili menerima Surat Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Formulir Permohonan izin 6. Kertas 7. Buku Agenda surat masuk dan keluar; 8. ballpoint; 9. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Persuratan; 2. Mampu menverifikasi, menguji dan menganalisa Surat permohonan izin tersebut; 3. Mampu membuat konsep surat; 4. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

10. 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 Permohonan Izin Penelitian Pada Madrasah; 2. Formulir Permohonan Penelitian Pada Madrasah; 3. Identitas Diri
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/ yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna Layanan / yang mewakili memperlihatkan identitas diri dan menyerahkan Surat Penelitian Pada Madrasah yang ingin di tindaklanjuti; 3. Pengguna Layanan / yang mewakili mengisi Formulir Permohonan Izin Penelitian Pada Madrasah dan menerima Tanda Terima Surat; 4. Pengguna Layanan/ yang mewakili menunggu proses permohonan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan mengenai waktu penyelesaian izin pengenalan lapangan persekolahan; 5. Pengguna Layanan/ yang mewakili menerima Surat Perstujuan Penelitian Pada Madrasah;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Penelitian Pada Madrasah;
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Formulir Permohonan izin 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel 9. Buku Agenda Surat masuk dan surat keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Persuratan; 2. Mampu menverifikasi, menguji dan menganalisa Surat permohonan izin tersebut; 3. Mampu membuat konsep surat; 4. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

11. 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 NISN Asli dan Fotocopi; 2. Ijazah SD/MI.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna layanan/yang mewakili menunjukkan Persyaratan yang di minta; 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil Nomor Induk Siswa Nasional yang sudah di perbaiki.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Nomor Induk Siswa Nasional (NISN) yang sudah diperbaiki/valid
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;

		<ol style="list-style-type: none"> 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 Kementerian Agama
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan dan aplikasi EMIS dan Vervalpd; 2. Mampu menverifikasi dan memvalidasi kesesuaian Perbaikan Data 3. 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 standar 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 Pengajuan Program Indonesia Pintar (PIP)

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu KIP/PKH/KKS (Jika ada), Surat Keterangan Tidak Mampu dari Desa Asli; 2. Kartu Keluarga; 3. KTP Orang Tua; 4. Kartu Pelajar.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna layanan/yang mewakili menunjukkan Peryaratan yang sudah di tentukan; 3. Pengguna layanan/yang mewakili menyerahkan Salinan Persyaratan; 4. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan; 6. Pengguna layanan/yang mewakili menerima Bukti Pengajuan Bantuan Sosial Program Indonesia Pintar (PIP).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Bukti Pengajuan Bantuan Sosial Program Indonesia Pintar (PIP)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama

8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan bantuan Program Indonesia Pintar 2. Memahami prosedur pelayanan dan aplikasi EMIS dan Vervalpd; 3. Mampu menverifikasi dan memvalidasi kesesuaian Perbaikan Data 4. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

13. Standar Pelayanan Legalisasi Sertifikat Akreditasi Madrasah

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Fotocopy sertifikat akreditasi madrasah
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna layanan/yang mewakili menyerahkan Salinan/Fotocopi Sertifikat Akreditasi; 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil fotocopy Sertifikat Akreditasi yang telah di legalisasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Fotocopy Sertifikat Akreditasi Madrasah yang telah di legalisasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan

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 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 Kementerian Agama
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Buku ekspedisi legalisasi 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan legalisasi Akreditasi; 2. Mampu menverifikasi dan memvalidasi dokumen Akreditasi; 3. 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 standar 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 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pendaftaran PPDB; 2. Foto Copy Raport; 3. Foto Copy Kartu NISN; 4. Foto Copy Kartu Keluarga; 5. Foto Copy Akta Kelahiran; 6. Pas Photo 3x4 7. Berkas dimasukkan ke dalam map
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon peserta didik/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Calon peserta didik /yang mewakili menunjukkan Persyaratan yang dimasukkan ke dalam Map; 3. Calon peserta didik/yang mewakili menyerahkan seluruh persyaratan PPDB; 4. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Calon peserta didik /yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 5. Calon peserta didik/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima bukti pendaftaran dan informasi jadwal test dari petugas pelayanan ; 6. Calon Siswa mengikuti test sesuai jadwal yang telah ditetapkan; 7. Calon Siswa menerima hasil Test; 8. Jika hasil sesuai standar kelulusan siswa, Calon Siswa melakukan daftar ulang
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Bukti Kelulusan PPDB
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. Jukni PPDB dari Dirjen Pendis Kementerian Agama RI
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Lembar soal dan lembar jawaban 7. Kertas 8. ballpoint; 9. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru; 2. Memahami Juknis Dirjen Pendis tentang PPDB 3. Mampu memeriksa dan menverifikasi dokumen persyaratan Peserta Didik Baru 4. Mampu menguji dan menganalisa calon siswa yang akan menjadi peserta Didik Baru 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10.	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

15. Standar Pelayanan Permohonan Data Siswa

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Mengisi formulir permohonan
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Siswa/yang mewakili mengisi formulir permohonan data siswa; 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Siswa/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. siswa/yang mewakili menunggu proses pengajuan permohonan data siswa selesai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Data Siswa
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama

8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Data Peserta Didik; 2. Mampu memeriksa dan menverifikasi keabsahan dokumen persyaratan Data Peserta Didik; 3. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

16. Standar Pelayanan Perbaikan Data Siswa pada Laporan Hasil Belajar

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu NISN Asli dan Fotocopi; 2. Fotocopy Ijazah SD/MI; 3. Fotocopy KK 4. Berkas/Data yang akan diperbaiki.

2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna layanan/yang mewakili menunjukkan Persyaratan yang di minta; 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan; 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan; 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil Perbaikan Data Siswa pada Laporan Hasil Belajar yang sudah di perbaiki.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Perbaikan Data Siswa
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel 9. Buku Agenda Surat Keluar

9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan dan aplikasi EMIS dan Vervalpd 2. Mampu menverifikasi dan memvalidasi Perbaikan Data 3. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

17. Standar Pelayanan Surat Keterangan Siswa Aktif

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Mengisi Formulir Permohonan Keterangan Siswa Aktif
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/yang mewakili datang ke Madrasah 2. Pengguna layanan/yang mewakili mengisi Formulir yang di minta 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses 5. pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 6. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil surat keterangan siswa aktif.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Siswa Aktif

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel 9. Buku Agenda surat Keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan persuratan 2. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

18. Standar Pelayanan Surat Berkelakuan Baik

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Mengisi Formulir Permohonan Surat Berkelakuan Baik
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/yang mewakili datang ke Madrasah 2. Pengguna layanan/yang mewakili mengisi Formulir yang di minta 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil surat Berkelakuan Baik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Berkelakuan Baik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel 9. Buku Agenda Surat Keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan persuratan 2. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

19. Standar Pelayanan Permintaan Transkrip Nilai Raport

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Raport Asli
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/yang mewakili datang ke Madrasah 2. Pengguna layanan/yang mewakili menunjukkan Persyaratan yang di minta 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/yang mewakili diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan/yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 5. Pengguna layanan/yang mewakili menerima hasil berupa transkrip nilai raport.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Transkrip Nilai Raport
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama

8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan dan aplikasi RDM 2. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

20. Standar Pelayanan Surat Keterangan Peringkat Siswa

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Raport Asli
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/ yang mewakili datang ke Madrasah 2. Pengguna layanan/ yang mewakili menunjukkan Persyaratan yang di minta 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/ yang mewakili diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan/ yang mewakili menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 5. Pengguna layanan/ yang mewakili menerima hasil berupa surat keterangan peringkat siswa.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Peringkat Siswa
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan

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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Legger Nilai 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel 9. Buku Agenda Surat Keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan tata persuratan 2. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

21. Standar Pelayanan Mutasi Guru dan Tenaga Kependidikan

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Mutasi 2. Fotocopi SK CPNS, PNS dan SK Gol. Terakhir 3. Fotocopi Karpeg 4. Fotocopi Ijazah Terakhir 5. Fotocopi Sertifikat Pendidik (Guru) 6. SKP 2 Tahun Terakhir 7. Fotocopi SK JFU (Tenaga Kependidikan)
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan datang ke Ruang TU Madrasah 2. Pengguna layanan menyerahkan persyaratan yang di minta kepada petugas bagian kepegawaian 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 5. Guru/Tenaga Kependidikan menerima hasil surat lolos butuh, Analisis Beban Kerja, Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Hukuman Disiplin, Surat Pernyataan Tidak Sedang Tugas Belajar/Izin Belajar dan Surat Permohonan Keterangan Bebas Temuan yang ditujukan ke UP Kemenag Kabupaten.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Usul Mutasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 10. Meja 11. Kursi; 12. Komputer; 13. Printer 14. Scanner 15. Kertas 16. ballpoint; 17. Stempel 18. Buku Agenda Surat Keluar
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan administrasi kepegawaian 2. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

22. Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat Guru dan Tenaga Kependidikan

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Mutasi 2. Fotocopi SK CPNS, PNS dan SK Gol. Terakhir 3. Fotocopi Karpeg 4. Fotocopi Ijazah Terakhir 5. Fotocopi Sertifikat Pendidik (Guru) 6. SKP 2 Tahun Terakhir 7. Fotocopi SK JFU (Tenaga Kependidikan)
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan datang ke Ruang TU Madrasah 2. Pengguna layanan menyerahkan persyaratan yang di minta kepada petugas bagian kepegawaian 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 5. Kepala Tata Usaha membawa usulan Kenaikan Pangkat Guru/Tenaga Kependidikan ke Bagian UP. Kemenag Kabupaten.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Dokumen Usul Kenaikan Pangkat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Scanner 6. Kertas 7. ballpoint; 8. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan administrasi kepegawaian; 2. Memahami aturan perundangan Kenaikan Pangkat Pegawai; 3. Mampu memeriksa, mengoreksi, menganalisis dan memvalidasi keabsahan surat dinas Kepangkatan pegawai; 4. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

23. Standar Pelayanan Pembayaran TPG PNS dan PPPK

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (Bermaterai 10.000) 2. Fotocopi Ijazah Terakhir 3. Fotocopi Sertifikat Pendidik 4. Fotocopi Kartu PTK dan NRG dari Simpatika 5. Surat Keterangan Melaksanakan Tugas (SKMT) dari Simpatika 6. Surat Keterangan Beban Kerja (SKBK) dari Simpatika 7. Daftar Kehadiran Guru dari Pusaka dan Simpatika 8. Surat Keputusan Analisis Kelayakan Penerima Tunjangan (SKAKPT) dari Simpatika 9. Laporan Kinerja Harian dan Bulanan
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan/Guru datang ke Ruang TU Madrasah 2. Pengguna layanan/Guru menyerahkan persyaratan yang diminta. 3. Apabila persyaratan lengkap, layanan akan diproses. Apabila persyaratan tidak lengkap, Pengguna layanan/Guru diminta melengkapi persyaratan 4. Pengguna layanan/Guru menunggu proses pengajuan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan 5. Petugas atau tata usaha membuat daftar usulan pengajuan pencairan TPG ke bagian Keuangan Kemenag Kabupaten.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Dokumen Usul Pembayaran TPG PNS dan PPPK
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. Juknis Pembayaran TPG dari Dirjen Pendis Kemenag RI
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Scanner 7. Kertas 8. ballpoint; 9. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan pencairan TPG 2. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

24. Standar Pelayanan Sosialisasi PTN pada Siswa MAN 1 Kota Serang

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Izin Sosialisasi dari Pihak PTN yang ditujukan kepada MAN 1 Kota Serang 3. Formulir Permohonan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan; 4. Identitas Diri
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan/ yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna Layanan / yang mewakili memperlihatkan identitas diri dan menyerahkan Surat Permohonan Izin Sosialisasi yang ingin di tindaklanjuti; 3. Pengguna Layanan / yang mewakili mengisi Formulir Permohonan Surat Permohonan Izin Sosialisasi dan menerima Tanda Terima Surat; 4. Pengguna Layanan/ yang mewakili menunggu proses permohonan sampai menerima informasi dari petugas pelayanan mengenai waktu penyelesaian Izin Permohonan Izin Sosialisasi; 5. Pengguna Layanan/ yang mewakili menerima Surat Permohonan/ Izin Sosialisasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Izin Pengenalan Lapangan Persekolahan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android “SPAN L4por” 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Printer 5. Formulir Permohonan izin 6. Kertas 7. Buku Agenda surat masuk dan keluar; 8. ballpoint; 9. Stempel
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Persuratan; 2. Mampu menverifikasi, menguji dan menganalisa Surat permohonan izin tersebut; 3. Mampu membuat konsep surat; 4. 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 standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------	--

25. Standar Pelayanan SATPAM

No.	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan (Tamu) hadir langsung dengan membawa: a. Surat Tugas (ST)/Surat Keterangan (SK); dan/atau b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Kartu Identitas (KI).
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Tamu diterima Satpam Pos Depan dan mendapatkan Kartu Tanda Pengenal dengan meninggalkan KTP/KI 2. Tamu diarahkan menuju Satpam Ruang PPT, lalu mengisi aplikasi Buku Tamu dan menunggu di ruang tunggu 3. Petugas PPT memanggil Tamu sesuai dengan nomor antrian dan mempersilahkan menunggu 4. Tamu memperoleh layanan/informasi dari Kepala Bidang/Bagian Terkait 5. selanjutnya mengisi Aplikasi IKM
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Semua proses pelayanan dilakukan dengan waktu maksimal 5 menit. 2. Tamu menerima pelayanan berupa data, informasi dan keluhan maksimal 1 (satu) jam sejak diterima oleh Kepala Bidang/Bagian terkait.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pelayanan yang memuaskan dari Pihak Kemanan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website www.mansatukotaserang.sch.id 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : mansatukotaserang@gmail.com 5. Aplikasi Pengaduan online intern https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_publik/Pengaduan
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 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 Kementerian Agama 7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan; 8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu tanda Pengenal SATPAM 2. Meja; 3. Buku Tamu; 4. Gardu SATPAM, 5. ID card Pegawai
9.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Keamanan dan kenyamanan; 2. Mampu menverifikasi tamu dengan kartu tanda pengenalan 3. Bersikap ramah dan senyum 4. Siap mengantarkan tamu ke depan gerbang PTSP
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