



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI KOTA SOLOK

NOMOR 071TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI KOTA SOLOK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI KOTA SOLOK

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka melaksanakan Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor tentang standar pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok ;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
2. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan
3. Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara 3851);
4. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan
5. (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
13. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agama;
14. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI KOTA SOLOK TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI KOTA SOLOK
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok sebagaimana Diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik pada Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok .
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Kota Solok

Pada tanggal 02 Februari 2024

Kepala MAN Kota Solok ,



Drs. H. Marlon, MM.

NIP. 196512311993031034

Lampiran Keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok Nomor 071 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Pada Madrasah Aliyah Negeri Kota Solok

Standar Pelayanan: PERMOHONAN LEGALISIR LAPORAN HASIL BELAJAR

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membawa Raport Asli 2. Pemohon membawa Fotocopy Raport yang akan dilegalisir
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Secara Offline: Staf menerima permohonan legalisir dari ybs dengan syarat ybs menunjukkan Raport Asli, kemudian staff memberi stempel dan nomor register serta mencatat ke buku bantu register khusus dan memberI paraf lalu menyerahkan ke Kepala Madrasah untuk ditandatangani.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Offline (Gratis),
5	Produk Pelayanan	Fotocopy Raport yang sudah di legalisir
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN &RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. <i>Scanner</i>; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Pulpen; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Permohonan Legalisir Raport; 2. Mampu menverifikasi dokumen/ data persyaratan Permohonan Legalisir Raport; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/ data yang menjadi dasar pelayanan Permohonan Legalisir Raport; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ Profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

Standar Pelayanan: PERMOHONAN LEGALISIR IJAZAH DAN DOKUMEN LAINNYA

No	Komponen	Uraian
C. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon membawa ijazah asli
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Secara Offline: Staf menerima permohonan legalisir dari ybs dengan syarat ybs menunjukkan ijazah asli, kemudian staff memberi stempel dan nomor register serta mencatat ke buku bantu register khusus pengesahan ijazah, SHUN, dan SHUAMBN dan memberI paraf lalu menyerahkan ke Kepala Sekolah untuk ditandatangani. Apabila yang legalisir tsb bukan pemilik ijazah, maka harus disertakan surat kuasa bermaterai 10.000.</p> <p>Secara Online: Pemohon mengajukan permohonan legalisir melalui e-mail: man1kotasolok@gmail.com dengan melampirkan scan dokumen asli. Kemudian akan dihubungi langsung oleh petugas PTSP untuk melakukan transfer biaya fotokopi dokumen dan biaya pengiriman dokumen yang telah dilegalisir melalui jasa pengiriman paket.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Offline (Gratis), jika melalui online maka biaya fotokopi ijazah sejumlah lembar FC ijazah yang ingin dilegalisir serta biaya pengiriman FC ijazah yang sudah dilegalisir ditanggung oleh pemohon.
5	Produk Pelayanan	Fotocopy Ijazah yang sudah di legalisir
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
D. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN &RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. <i>Scanner</i>; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Pulpen; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 6. Memahami prosedur pelayanan Permohonan Legalisir Ijazah Dan Dokumen Lainnya; 7. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan Legalisir Ijazah Dan Dokumen Lainnya; 8. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 9. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Permohonan Legalisir Ijazah Dan Dokumen Lainnya; dan 10. 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 standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Standar Pelayanan : PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEHILANGAN IJAZAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, fc ijazah (jika ada), buku raport asli, surat pernyataan tanggung jawab mutlak, kemudian menyertakan 2 orang saksi teman lulus 1 angkatan2. Mengisi formulir permohonan penerbitan surat pengganti.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan dan laporan alumni yang kehilangan ijazah, ybs menulis buku tamu, staff menyerahkan formulir permohonan penerbitan surat pengganti untuk diisi dan dilengkapi oleh ybs. Dengan persyaratan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, fc ijazah (jika ada), buku raport asli, surat pernyataan tanggung jawab mutlak, kemudian menyertakan 2 orang saksi teman lulus 1 angkatan, Setelah dilengkapi, staff meneruskan ke TU untuk di proses. Setelah selesai di proses oleh TU, staff memberikan surat keterangan kehilangan ijazah tsb kepada ybs.
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis.
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan pengganti Ijazah (Kehilangan Ijazah).
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026

B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB no. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. <i>Scanner</i>; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoin; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Ijazah; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Ijazah; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Ijazah; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/

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

Standar Pelayanan : PELAYANAN KESALAHAN PENULISAN IJAZAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Ijazah asli bukti kesalahan penulisan ijazah 2. Pas foto 3x4 latar merah 2 lembar
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan dan laporan dari alumni yang mengalami kesalahan penulisan ijazah, pelapor mengisi buku kunjungan dan permasalahan, pelapor menyerahkan ijazah asli dan pasfoto, dokumen yang diserahkan divalidasi dan diproses, kemudian diserahkan kembali hasil perbaikan kepada pelapor
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja; 2. Kursi;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. <i>Scanner</i>; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoint; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah Dan Dokumen Lainnya; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah Dan Dokumen Lainnya; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;

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

Standar Pelayanan : PELAYANAN PENGAMBILAN IJAZAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Bebas tanggungan perpustakaan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan, pemohon memberikan seluruh bukti persyaratan, petugas memvalidasi persyaratan dan menceklis nama pemohon, petugas meminta kepada pemohon untuk cap 3 jari, petugas menstempel ijazah dan menscan ijazah tersebut selanjutnya diperbanyak sebanyak 6 lembar untuk dilegalisir, petugas kemudian menyerahkan ijazah dan legalisir kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengambilan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

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

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

Standar Pelayanan : PELAYANAN SURAT KETERANGAN KERUSAKAN IJAZAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Membawa ijazah asli yang rusak dan fotocopy ijazah2. Mengisi formulir permohonan penerbitan surat keterangan kerusakan ijazah3. Menyerahkan foto 3x4 sebanyak 3 lembar latar merah4. Mengisi surat pernyataan tanggungjawab mutlak
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan, pemohon menyerahkan persyaratan pelayanan, pemohon mengisi formulir permohonan penerbitan surat keterangan kerusakan ijazah, petugas memverifikasi data-data pemohon, petugas memproses permohonan dan meneruskan ke kepala madrasah, petugas kemudian meneruskan ke kementerian agama untuk meminta tandatangan kepala kementerian agama setempat, petugas kemudian memberikan surat keterangan tersebut kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kerusakan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang

		<p>Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Permen PAN RB no. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. <i>Scanner</i>; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoin; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Pelayanan Surat Keterangan Kerusakan Ijazah; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan Surat Keterangan Kerusakan Ijazah; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Kerusakan Ijazah; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku

		<p>elayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.</p>
13	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<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	<p>Evaluasi kinerja Pelaksana</p>	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN SURAT KETERANGAN REKOMENDASI SISWA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Membawa kartu emic siswa 2. Pengisi formulir permohonan
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan, pemohon menyerahkan kartu emic kepada petugas, pemohon mengisi formulir permohonan pelayanan, petugas memproses permohonan, kemudian meneruskan ke kepala madrasah, petugas, petugas memberikan surat rekomendasi siswa kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Rekomendasi Siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoint; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan surat keterangan rekomendasi siswa Dan Dokumen Lainnya; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan surat keterangan rekomendasi siswa Dan Dokumen Lainnya; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan surat keterangan rekomendasi siswa Dan Dokumen Lainnya; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN SURAT KETERANGAN KELAKUAN BAIK SISWA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Membawa kartu emic siswa 2. Pengisi formulir permohonan
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan, pemohon menyerahkan kartu emic kepada petugas, pemohon mengisi formulir permohonan pelayanan, petugas memproses permohonan, kemudian meneruskan ke kepala madrasah, petugas memberikan surat keterangan kelakuan baik siswa kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoint; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa Dan Dokumen Lainnya; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa Dan Dokumen Lainnya; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa Dan Dokumen Lainnya; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pelayanan Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa
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
		<p>peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN SURAT KETERANGAN KEAKTIFAN SISWA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	- Membawa kartu EMIC siswa
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan, pemohon menyerahkan kartu emic kepada petugas, pemohon mengisi formulir permohonan pelayanan, petugas memproses permohonan, kemudian meneruskan ke kepala madrasah, petugas memberikan surat keterangan masih aktif kepada pemohon..
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	-
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Surat keterangan keaktifan Siswa 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan pelayanan Surat keterangan keaktifan Siswa 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Surat keterangan keaktifan Siswa 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN PROMOSI PRODUK LUAR LAINNYA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	- Surat permohonan promosi
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima permohonan terkait promosi mengenai produk luar, kemudian diteruskan kepada waka humas untuk ditindaklanjuti
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	-
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas;
		<ol style="list-style-type: none"> 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Promosi produk luar lainnya 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan pelayanan Promosi produk luar lainnya 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Promosi produk luar lainnya 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	-
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima pengaduan masyarakat, kemudian staff meneruskan ke petugas pengelola pengaduan, kemudian petugas pengelola pengaduan meneruskan ke kepala madrasah untuk ditindaklanjuti.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 jam
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	-
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB Nomor 19 No. 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer;
		<ol style="list-style-type: none"> 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Pengaduan Masyarakat 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan pelayanan pelayanan Pengaduan Masyarakat 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan pelayanan Pengaduan Masyarakat 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN PEMINJAMAN TEMPAT DAN PRASARANA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	- Surat permohonan peminjaman tempat
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima permohonan dari pemohon kemudian dilanjutkan ke waka sarana dan prasarana untuk ditindaklanjuti
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat balasan izin peminjaman sarana dan prasarana
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas;
		<ol style="list-style-type: none"> 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Peminjaman tempat dan prasarana 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan pelayanan Peminjaman tempat dan prasarana 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Peminjaman tempat dan prasarana 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN PERIZINAN SISWA (SAKIT/PULANG CEEPAT)

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	-
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima permohonan izin keluar dari Siswa sambil berkoordinasi dengan guru piket, kemudian menginformasikan siswa ybs untuk menulis pada buku catatan izin keluar yang disertakan dengan waktu keluar serta maksud dan tujuannya, kemudian staff menginput di aplikasi mengenai data siswa yang izin keluar. Pada saat siswa ybs sudah masuk kembali, maka staff menginformasikan kepada siswa ybs agar menulis kembali jam kedatangan disertai dengan tanda tangan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 4. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer;
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Izin masuk dan keluar Siswa 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan pelayanan Izin masuk dan keluar Siswa 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan pelayanan Izin masuk dan keluar Siswa 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (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;
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PENERIMAAN SURAT MASUK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Membawa ekspedisi surat
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Secara Offline : Staff Menerima petugas pengantar surat tsb, petugas tsb menulis buku tamu, kemudian staff menandatangani ekspedisi surat yang dibawa oleh pengantar, kemudian menerima Surat masih dalam kemasan, melihat amplopnnya bersifat rahasia atau biasa , jika bersifat rahasia/ pribadi maka langsung disampaikan kepada pimpinan/ yang bersangkutan, jika bersifat umum maka dibuka dan dibaca maksud dan tujuan surat, kemudian melanjutkan surat tsb ke bagian persuratan untuk diagendakan dan dicatat di lembar disposisi kemudian diteruskan ke kepala sekolah, lalu didiposisi ke TU. Kemudian TU mengarahkan surat tsb sesuai dengan tujuan.</p> <p>Secara Online :</p> <p>Pemohon/ instansi yang bersurat mengirimkan surat melalui e-mail : man1kotasolok@gmail.com .. selanjutnya surat dicetak petugas dan dilanjutkan surat tsb ke bagian persuratan untuk diagendakan dan dicatat di lembar disposisi kemudian diteruskan ke kepala sekolah, lalu didiposisi ke TU. Kemudian TU mengarahkan surat tsb sesuai dengan tujuan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penerimaan Siswa Masuk

6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
		2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoin; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur pelayanan Penerimaan Surat Masuk Dan Dokumen Lainnya; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Penerimaan Surat Masuk Dan Dokumen Lainnya; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Penerimaan Surat Masuk Dan Dokumen Lainnya; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PENERIMAAN MUTASI MASUK PESERTA DIDIK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. surat keterangan pindah sekolah. 2. surat keterangan pindah, fc ijazah dan skhun/ shuuambn, surat keterangan NISN, akta lahir, fc KK, raport asli
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff Konfirmasi ke Sekolah, ke bagian Kurikulum mengenai kuota, jika masih ada diinformasikan untuk menyerahkan data pribadi siswa kemudian memberikan surat keterangan menerima. Ybs diinformasikan membawa surat tsb ke sekolah asal sekaligus minta surat keterangan pindah sekolah. Setelah itu pihak madrasah menerima siswa pindahan tsb dengan melengkapi persyaratan meliputi : surat keterangan pindah, fc ijazah dan skhun/ shuuambn, surat keterangan NISN, akta lahir, fc KK, raport asli
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Mutasi Masuk Peserta didik
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023
		tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoin; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Penerimaan Siswa Masuk Dan Dokumen Lainnya; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Penerimaan Siswa Masuk Dan Dokumen Lainnya; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Penerimaan Siswa Masuk Dan Dokumen Lainnya; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PENERIMAAN MUTASI KELUAR PESERTA DIDIK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. surat keterangan bersedia menerima dari Sekolah tujuan 2. fc ijazah, skhun, raport, fc kk, fc akta, dan surat keterangan NISN
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Orang tu/ Wali mengajukan permohonan pindah yang disertakan dengan alasan, kemudian Staff meminta surat keterangan bersedia menerima dari Sekolah tujuan. Kemudian pihak sekolah membuat surat keterangan pindah sekolah yang menginformasikan kepada ybs untuk melampirkan dengan fc ijazah, skhun, raport, fc kk, fc akta, dan surat keterangan NISN
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (LIMA) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Mutasi Keluar Peserta Didik
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA 082171629026
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi;
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. Scanner; 7. Kertas; 8. Pensil; 9. Ballpoin; dan 10. Stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Penerimaan Mutasi Siswa Keluar Dan Dokumen Lainnya; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Penerimaan Mutasi Siswa Keluar Dan Dokumen Lainnya; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Penerimaan Mutasi Siswa Keluar Dan Dokumen Lainnya; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN INFORMASI MADRASAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	-
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan Orang tua wali/ Siswa, ybs menulis buku tamu, ditanya mengenai keperluannya, staff kemudian memberikan informasi yang diperlukan oleh pengunjung. Apabila Orang tua/ wali ingin menanyakan kehadiran anaknya bias dilihat di aplikasi EMIA.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Informasi Madrasah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : 085792342864 WA : 085792342864
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Pelayanan Informasi Madrasah 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Informasi Madrasah 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Informasi Madrasah 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN INFORMASI PPDB

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	-
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan Orang tua wali/ Siswa, ybs menulis buku tamu, staff menginformasikan mengenai pelaksanaan PPDB dan persyaratannya yang sudah dibuatkan panitia. Sekaligus memberikan brosur yang sudah berisikan syarat dan jalur pendaftaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Informasi PPDB
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : 085792342864 WA : 085792342864
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Pelayanan Informasi PPDB 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Informasi PPDB 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Informasi PPDB 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN ORANG TUA/ WALI SISWA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Orang Tua/Wali Siswa menulis buku tamu dan keperluannya
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan Orang tua wali/ Siswa, ybs menulis buku tamu, ditanya mengenai keperluannya, jika ingin bertemu dengan anaknya, maka staff melihat didata kehadiran siswa terlebih dahulu di system , kemudian memanggilkan siswanya melalui satpam.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Orang Tua/Wali Siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : 085792342864 WA : 085792342864
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok

8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Pelayanan Orang Tua/Wali Siswa 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Orang Tua/Wali Siswa 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar Pelayanan Orang Tua/Wali Siswa 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

**Standar Pelayanan : PELAYANAN SOSIALISASI PENERIMAAN MAHASISWA BARU
DARI PERGURUAN TINGGI**

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	surat permohonan mengadakan sosialisasi pada bulan yang sudah ditentukan dari PT
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff Menerima surat permohonan mengadakan sosialisasi pada bulan yang sudah ditentukan dari PT ybs, staff menyerahkan surat tsb kepada persuratan untuk di agenda dan dilampiri dengan lembar disposisi dilanjutkan ke kepala madrasah, kemudian kepala mendisposisi ke waka (Kurikulum/Humas/Kesiswaan), dari waka tsb menelaah kemudian jika permohonan diterima maka ditentukan waktu sosialisasi . staff menginformasikan kepada PT ybs untuk waktu sosialisasi tsb. Melalui telpon. Setelah itu dari pihak PT melakukan sosialisasi sesuai waktu yang ditentukan oleh sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerimaan Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru dari Perguruan Tinggi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : 085792342864 WA : 085792342864
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
		5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Penerimaan Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru dari Perguruan Tinggi 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru dari Perguruan Tinggi 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru dari Perguruan Tinggi 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (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	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.

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN)
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PELAYANAN IZIN PENELITIAN MAHASISWA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Surat permohonan izin penelitian yang berisikan waktu, judul penelitian, dan guru pendamping
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff Menerima Surat Permohonan Melakukan Penelitian sekaligus ditentukan waktu nya, judul penelitian, dan guru pendamping, kemudian melanjutkan surat tsb ke bagian persuratan untuk diteruskan ke kepala sekolah, lalu didiposisi ke waka kurikulum dan guru pendamping, dari pihak persuratan kemudian membuat surat izin melakukan penelitian, persuratan juga membuat surat tugas kepada guru pendamping, surat tsb dibawa ke ptsp kemudian petugas ptsp menginformasikan kepada mahasiswa ybs surat izin penelitian tsb. Selesai penelitian, dari pihak sekolah membuat surat keterangan telah melakukan penelitian yang disertakan dengan hasil penelitian .
3	Jangka Waktu Pelayanan	1(Satu) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat balasan ijin penelitian
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : 085792342864 WA : 085792342864
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 3. Permen PAN RB No. 19 Tahun 2021 4. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003
		<p>tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. SK Kepala MAN Kota Solok Nomor 071 tahun 2023 tentang standar pelayanan pada MAN Kota Solok
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur Pelayanan Izin Penelitian Mahasiswa 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Izin Penelitian Mahasiswa 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Izin Penelitian Mahasiswa 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 (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
		<p>dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : MUTASI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN

No	Komponen	Uraian
E. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kriteria Guru: Meliputi pengalaman mengajar, kompetensi, dan kualifikasi pendidikan. 2. Syarat Administratif: Meliputi dokumen-dokumen yang diperlukan seperti surat permohonan mutasi, SK pengangkatan, dan raport kinerja. 3. Evaluasi Kinerja: Pertimbangan berdasarkan evaluasi kinerja yang telah dilakukan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Menerima, mencatat dalam buku agenda dan membubuhkan lembar disposisi dan menyampaikan usulan permohonan pindah PNS kepada atasan, Menerima dan menelaah usul permohonan pindah pegawai, dan berkoordinasi dengan Ka TU untuk memeriksa analisis kebutuhan/kekurangan pegawai serta alasan permohonan pindah, jika setuju maka memberikan paraf persetujuan dan jika ditolak maka memberikan catatan alasan penolakan, Menerima berkas permohonan pindah yang telah diparaf setuju oleh Ka.Mad., kemudian membuat draft surat usulan rekomendasi mutasi ke Kankemenag, Memeriksa draft usulan mutasi. Jika sesuai akan diparaf dan jika salah akan dikembalikan untuk dikoreksi, Memeriksa draft usulan mutasi. Jika sesuai akan ditandatangani, jika salah akan dikembalikan untuk dikoreksi, Memberikan nomor surat dan membubuhkan stempel dan Mencatat surat persetujuan dalam buku agenda surat keluar kemudian menyampaikan kepada pemohon dan diarsipkan, Mengantar draft usulan</p>

		mutasi ke Kankemenag.
3	Jangka Waktu Pelayanan	6 Jam
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Usul Mutasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
F. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 43 tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian 2. Peraturan Pemerintah Nomor 63 tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, Dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil 3. Keputusan Kepala BKN No. 13 Tahun 2003 pada

		tanggal 21 April 2003 tentang Juknis Pelaksanaan PP No. 9 Tahun 2003 tentang Wewenang, Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar kerja / kertas 2. Computer / leptop
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Mutasi Guru; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Mutasi Guru; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar Mutasi Guru; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Kepala Madrasah dan Kepala Urusan Tata Usaha
11	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN

No	Komponen	Uraian
G. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Memiliki Kartu Anggota Perpustakaan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Siswa mengambil buku dari rak, kemudian menyerahkan buku kepada petugas perpustakaan, menyerahkan KTA, staf memeriksa keutuhan fisik buku, kemudian membuka database sirkulasi peminjaman, menemukan (menscan) nomor anggota pengguna yang akan meminjam buku dan memeriksa status pengguna (aktif / tidak aktif), memasukkan data bibliografi buku kedalam kantong buku atau dengan mencatat (scan barcode) buku yang dipinjam, membubuhkan tanggal kembali (date due slip) dibagian belakang buku yang akan dipinjam, memberikan kembali KTA beserta buku yang akan dipinjam kepada naggota dan pengguna menerima KTA dan sejumlah buku yang dipinjam.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Buku Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
H. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Pendidikan
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan Madrasah 4. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku; 2. Lemari; 3. Kartu; 4. Katalog; 5. Computer; 6. Lemari; 7. Referensi;
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Peminjaman Buku Perpustakaan; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Peminjaman Buku Perpustakaan ; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Peminjaman Buku Perpustakaan; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Kepala perpustakaan / pustakawan
11	Jumlah Pelaksana	1 orang

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

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI
KOTA SOLOK**

**Standar Pelayanan : USULAN KENAIKAN PANGKAT GURU DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN**

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Telah memenuhi masa kerja tertentu dalam pangkat terakhir.2. Memiliki penilaian kinerja yang baik selama periode tertentu.3. Memenuhi persyaratan pendidikan minimal yang telah ditetapkan.4. Telah mengikuti pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan jabatan.5. Tidak memiliki catatan hukuman disiplin dalam jangka waktu tertentu.6. Melengkapi semua dokumen persyaratan yang telah ditentukan.

2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Proses pengusulan kenaikan jabatan dimulai dari pegawai mengajukan permohonan kenaikan jabatan. Permohonan ini kemudian akan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan Disposisi: Proses diawali dengan seorang staf administrasi menerima tugas atau disposisi dari atasan untuk mengurus usulan kenaikan jabatan seorang pegawai. Disposisi ini menjadi tanda dimulainya proses pengurusan. 2. Pengumpulan Berkas: Staf administrasi yang ditunjuk kemudian akan mengumpulkan semua berkas yang diperlukan untuk proses usulan kenaikan jabatan. Setelah semua berkas terkumpul, staf administrasi akan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dari setiap berkas. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua persyaratan yang telah ditetapkan terpenuhi. 3. Pengesahan Kepala: Jika semua berkas sudah lengkap dan benar, maka berkas usulan kenaikan jabatan akan diajukan kepada kepala madrasah untuk mendapatkan persetujuan. Kepala madrasah akan memeriksa berkas usulan dan memberikan tanda tangan sebagai tanda persetujuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen usulan kenaikan pangkat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>e-mail : man1kotasolok@gmail.com</p> <p>Telp : (0755) 21604</p> <p>WA : 082171629026</p>

B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. KMA Nomor 168 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 2. PMA Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama 3. Permenpan No 16 tahun 2009 tentang Angka Kredit Guru
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku; 2. Ruang kerja; 3. Meja dan kursi pegawai; 4. File kepegawaian; 5. Buku Ekspedisi; 6. Unit komputer; 7. Printer; 8. ATK; 9. Perangkat pembelajaran.
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Usulan kenaikan Pangkat Guru dan Tenaga Kependidikan; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Usulan kenaikan Pangkat Guru dan Tenaga Kependidikan; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Usulan kenaikan Pangkat Guru dan Tenaga Kependidikan; dan
		Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Kepala urusan tata usaha
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.

**STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI
KOTA SOLOK**

Standar Pelayanan : IZIN CUTI GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (GTK)

No	Komponen	Uraian
C. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan cuti yang berisi informasi mengenai jenis cuti yang diajukan, tanggal cuti, dan alasan cuti. 2. Alasan cuti yang jelas dengan memberikan alasan yang jelas dan masuk akal mengenai pengajuan cuti. Alasan ini akan menjadi pertimbangan bagi Kepala Tata Usaha (TU) dalam memberikan persetujuan. 3. Dokumen pendukung yang sesuai dengan jenis cuti yang diajukan 4. Waktu pengajuan 5. Memiliki sisa cuti yang cukup untuk jenis cuti yang diajukan. 6. Tidak memengaruhi kegiatan belajar mengajar 7. Mendapatkan persetujuan atasan langsung

2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Tahap pertama adalah guru mengumpulkan semua dokumen yang diperlukan untuk mengajukan cuti. Dokumen ini berupa surat permohonan cuti yang telah diisi oleh guru dan dilengkapi dengan alasan cuti. Staf pengelola kepegawaian akan menerima surat permohonan cuti dari guru. Selanjutnya, staf ini akan membuat draft surat cuti yang lebih formal berdasarkan informasi yang ada pada surat permohonan guru. Draft surat cuti yang telah dibuat kemudian akan diperiksa dan dikoreksi oleh Kepala Urusan Tata Usaha (TU). Kepala TU akan mempertimbangkan apakah permohonan cuti tersebut dapat dikabulkan atau tidak berdasarkan peraturan yang berlaku. Jika permohonan disetujui, Kepala TU akan memberikan paraf persetujuannya pada surat tersebut. Namun, jika permohonan ditolak, maka surat akan dikembalikan kepada pengelola kepegawaian untuk diperbaiki atau diberikan penjelasan kepada guru terkait alasan penolakan. Setelah mendapat persetujuan dari Kepala TU, surat cuti akan ditandatangani oleh Kepala Madrasah. Tanda tangan Kepala Madrasah ini menjadi tanda resmi bahwa permohonan cuti tersebut telah disetujui. Surat cuti yang telah ditandatangani kemudian akan diberi nomor surat, dibubuhi stempel, dan dicatat dalam buku agenda surat keluar. Setelah itu,</p>
		<p>surat cuti akan diserahkan kepada guru yang bersangkutan.</p> <p>Untuk jenis cuti tertentu, seperti cuti sakit lebih dari 6 bulan atau cuti haji, surat usulan akan dikirimkan ke Kantor Kementerian Agama.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat cuti

6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : man1kotasolok@gmail.com Telp : (0755) 21604 WA : 082171629026
D. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Keppres No.7 Tahun 2024 2. Peraturan BKN No. 24 Tahun 2017 3. PP No.11 Tahun 2017
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Lembar kerja/kertas 2. Komputer/Laptop 3. Peraturan tentang kepegawaian 4. Printer
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur pelayanan Izin Cuti Guru dan Tenaga Kependidikan; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Izin Cuti Guru dan Tenaga Kependidikan; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Izin Cuti Guru dan Tenaga Kependidikan; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
10	Pengawasan internal	Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepala Madrasah
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 standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.