

Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh

Jalan Cut Nyak Dhien No. 590, Lamteumen Barat, Kecamatan Jaya Baru Kota Banda Aceh

23232 081360161422

man2bna.sch.id/

Kementerian Agama Republik Indonesia / Sekretariat Jenderal / Kantor Wilayah

Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Kementerian Agama Provinsi Aceh / Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh

No. SK :

Persyaratan

1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: 1. a. Nama dan alamat lengkap; b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
2. Surat ditujukan kepada Kepala MAN 2 Banda Aceh
3. Secara Online melalui link <https://lapor.man2bna.sch.id>
4. Secara Langsung Datang langsung di MAN 2 Banda Aceh (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan ataupun tertulis yang dimasukkan kedalam kotak saran.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Penyampaian Pengaduan Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala MAN 2 Banda Aceh.
2. Disposisi Pimpinan Menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan.
3. Analisis Penanganan Pengaduan Analisis dilakukan untuk memastikan apakah penanganan dapat dilakukan secara daring atau tatap muka.
4. Konfirmasi kepada Pengguna
5. Pertemuan di Gedung Administrasi Setiap pertemuan dengan pengguna layanan eksternal diselenggarakan di lobi Gedung Administrasi MAN 2

Waktu Penyelesaian

Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh

Jalan Cut Nyak Dhien No. 590, Lamteumen Barat, Kecamatan Jaya Baru Kota Banda Aceh

23232 081360161422

man2bna.sch.id/

Kementerian Agama Republik Indonesia / Sekretariat Jenderal / Kantor Wilayah

5 Hari kerja

Kementerian Agama Provinsi Aceh / Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh

Pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh MAN 2 Banda Aceh paling lambat 1 (satu) hari setelah surat permohonan diterima. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui website Madrasah adalah sebagai berikut:

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif akan diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja setelah permohonan diterima oleh MAN 2 Banda Aceh.
2. Pengaduan yang tidak memerlukan pengawasan dan/atau pemeriksaan lapangan akan diselesaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah permohonan diterima oleh MAN 2 Banda Aceh.
3. Pengaduan yang memerlukan pengawasan dan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja setelah permohonan diterima oleh MAN 2 Banda Aceh.

Untuk pengaduan internal di MAN 2 Banda Aceh, jangka waktu tindak lanjut adalah sebagai berikut:

1. Jika pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung, maka akan diselesaikan maksimal 2 (dua) hari kerja setelah diterima oleh MAN 2 Banda Aceh.
2. Jika pengaduan bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan unit kerja, maka akan diselesaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah diterima oleh MAN 2 Banda Aceh.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.

Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran;
2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:
 - a. *e-mail*: ptsp.man2bna@gmail.com
 - b. *website*: <https://man2bna.sch.id/layanan-pengaduan-masyarakat/>