



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO
NOMOR 056 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan standar pelayanan
b. Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan revisi standar pelayanan public.
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, menetapkan Keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Poso tentang standar pelayanan public
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 78, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang

- Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO
- KESATU : Menetapkan standar pelayanan publik pada MTs Negeri 2 Poso sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala, apparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan .

Ditetapkan di

: Poso

Pada tanggal

: 15 Januari 2025

Kepala Madrasah,



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO
NOMOR 056 TAHUN 2025
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
POSO

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian, hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Poso dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggara pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dibuat standar pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

II. MAKLUMAT LAYANAN PUBLIK

“DENGAN INI KAMI CIVITAS MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, SERTA MELAKUKAN INOVASI PELAYANAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

III. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Poso meliputi produk/jenis pelayanan

1. Legalisir Dokumen;
2. Surat Keterangan;
3. Surat izin penelitian
4. Surat Perizinan siswa (Sakit/Pulang Cepat)
5. Mutasi siswa;
6. Penerimaan Peserta Didik Baru
7. Peminjaman Buku Perpustakaan
8. Pengaduan Masyarakat

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH

TSANAWIYAH NEGERI 2 POSO

NOMOR 056 TAHUN 2025

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
POSO**1. Standar Pelayanan Legalisir Dokumen**

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: 1. Permohonan 2. Dokumen yang akan dilegalisir
2	Alur Pelayanan	: 1. Secara langsung (offline)
		: 2. Petugas memproses permohonan legalisir sesuai dengan aturan
		: 3. petugas memberikan tanda bukti permohonan pelayanan
3	Waktu Pelayanan	: 5 Menit
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Dokumen yang sudah dilegalisir
6	Pengelolaan permohonan	: Permohonan langsung di meja layanan
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah 2. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kemenag RI Nomor 5343 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan, Surat Keterangan Pengganti Ijazah pada Madrasah 3. KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama
8	Sarana Prasarana	: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer, internet dan Printer 4. Stempel
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang staf

10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT)
11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
13	Jaminan Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam.
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Surat Keterangan

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Permohonan
2	Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung (offline) 2. Petugas memproses permohonan sesuai dengan aturan 3. Petugas memberikan tanda bukti permohonan pelayanan
3	Waktu Pelayanan	: 5 Menit
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Surat Keterangan
6	Pengelolaan Permohonan	: Permohonan langsung di meja layanan (offline)

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama
8	Sarana Prasarana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer, internet dan Printer 4. Kertas dan Pulpen 5. Stempel
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang staf
10	Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi

11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat
13	Jamiman Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Izin Penelitian

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	Permohonan
2	Alur Pelayanan	:	1. Secara langsung (offline) 2. Petugas memproses permohonan sesuai dengan aturan 3. Petugas memberikan tanda bukti permohonan pelayanan
3	Waktu Pelayanan	:	5 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Izin Penelitian
6	Pengelolaan Permohonan	:	Permohonan langsung di meja layanan (offline) atau melalui website (online)
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama
8	Sarana Prasarana	:	1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer, internet dan Printer 4. Kertas dan Pulpen 5. Stempel
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang staf
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat

13	Jamiman Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Izin Siswa (Sakit/Pulang Cepat)

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	Surat Permohonan Langsung
2	Alur Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meminta izin dengan Wali Kelas; 2. Menghubungi orangtua untuk menjemput (bagi yang sakit), atau konfirmasi dengan pelatih/pembimbing (bagi yang mengikuti lomba atau kegiatan madrasah diluar) 3. Bagi yang sakit diijinkan pulang setelah orang tua hadir menjemput; 4. Bagi yang mengikuti lomba atau kegiatan madrasah diluar diijinkan setelah ada konfirmasi dari pelatih/pembimbing.
3	Waktu Pelayanan	:	1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Surat Izin/ Dispensasi Sakit/ Pulang Cepat
6	Pengelolaan Permohonan	:	Permohonan langsung di meja layanan

Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama
8	Sarana Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Kertas; 4. Pulpen; 5. Komputer; 6. Print; 7. Stempel.
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang staf
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi

11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat
13	Jamiman Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. Mutasi Siswa

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan Langsung dari orang tua 2. Surat keterangan penerimaan dari sekolah/madrasah yang dituju
2	Alur Pelayanan	:	1. Secara langsung (offline) 2. Petugas memproses permohonan sesuai dengan aturan 3. Petugas memberikan tanda bukti permohonan pelayanan
3	Waktu Pelayanan	:	5 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk	:	Dokumen Mutasi Siswa
6	Pengelolaan Permohonan	:	Permohonan langsung di meja layanan (offline) atau melalui website (online)
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama
8	Sarana Prasarana	:	1. Ruang meja layanan 2. Komputer, Internet dan Printer 3. E-Tamu 4. Aplikasi Antrian
9	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang staf
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung

12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat
13	Jamiman Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. FC Akta Kelahiran; 2. FC Kartu Keluarga 3. FC KTP Orang Tua 4. FC Rapor/ Daftar Nilai Kelas 5 (Semester 1-2) dan Kelas 6 Semester 1; 5. Pas Foto 3 x 4 (3 lembar) 6. Print Out NISN; 7. Surat Keterangan Peringkat Kelas (Jika ada) 8. FC KIP/PKH/KKS (Jika ada) 9. FC Piagam prestasi Akademik/ Non Akademik (Jika ada)
2	Alur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Calon peserta didik baru mendaftar secara online disitus ppdb https://mtsn2poso.sch.id/ppdb dan mengunggah berkas persyaratan pendaftaran; 2. Bagian pendaftaran memverifikasi data calon peserta didik baru dan diberikan kartu verifikasi sebagai kartu tes; 3. Calon peserta didik datang ke madrasah dan mengikuti seleksi akademik dan Baca Tulis Al-Quran sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; 4. Calon peserta didik mengecek kelulusannya di situs https://mtsn2poso.sch.id/ppdb dengan memasukkan NISN; 5. Peserta didik yang dinyatakan lulus, melakukan pendaftaran kembali secara offline dengan membawa hardcopy persyaratan PPDB. Berkas peserta didik laki-laki dimasukkan ke map snelhekter biru dan warna merah untuk peserta didik Perempuan.
3	Waktu Pelayanan	: 30 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Bukti Verifikasi Panitia PPDB sebagai kartu tes

6	Pengelolaan Permohonan	:	Permohonan langsung di meja layanan
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama
8	Sarana Prasarana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Kertas; 4. Pulpen; 5. Komputer; 6. Print; 7. Stempel.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang Panitia sesuai jadwal
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat
13	Jamiman Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

7. Peminjaman Buku Perpustakaan

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Anggota Perpustakaan (Civitas Akademik MTs Negeri 2 Poso)</p> <p>A. Peminjaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka datang ke bagian sirkulasi; 2. Pemustaka menunjukkan Kartu Anggota/Kartu Pelajar kepada petugas; 3. Pemustaka menyerahkan buku yang akan dipinjam kepada petugas; 4. Petugas memeriksa status keanggotaan dan batas pinjaman pemustaka;
2	Alur Pelayanan	

		<p>5. Petugas mencatat data buku (judul, kode, dan tanggal kembali) ke dalam sistem atau kartu buku;</p> <p>6. Petugas memberikan stempel tanggal kembali pada lembar tanggal yang ada di buku;</p> <p>7. Petugas menyerahkan buku kepada pemustaka;</p> <p>B. Pengembalian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemustaka menyerahkan buku yang dipinjam kepada petugas sirkulasi; 2. Petugas mencocokkan buku dengan data peminjaman di sistem atau kartu buku; 3. Petugas memeriksa tanggal pengembalian buku; 4. Jika terlambat: Petugas menghitung jumlah denda keterlambatan (lihat poin III) dan meminta pemustaka membayarnya; 5. Jika tidak terlambat: Petugas mengarsipkan data buku ke tempat semula.
3	Waktu Pelayanan	<p>: 1. Senin – Kamis (07.30 – 15.30 WITA)</p> <p>2. Jum’at (07.30 – 11.00 WITA)</p>
4	Biaya/Tarif	<p>: 1. Peminjaman Gratis;</p> <p>2. Denda keterlambatan ditetapkan sebesar Rp 500,00 (Lima Ratus Rupiah) per buku per hari;</p> <p>3. Buku yang rusak ringan (misalnya: kotor, robek sedikit) akan dikenakan denda perbaikan sesuai dengan tingkat kerusakan;</p> <p>4. Buku yang rusak berat atau hilang wajib diganti dengan buku baru yang sama judul, pengarang, dan edisinya;</p> <p>5. Jika buku pengganti tidak ada di pasaran, pemustaka diwajibkan mengganti dengan uang sejumlah harga buku terbaru ditambah biaya administrasi.</p>
5	Produk	<p>: 1. Buku perpustakaan;</p> <p>2. Kartu Tanda Anggota Perpustakaan;</p> <p>3. Layanan Sirkulasi (Peminjaman/ Pengembalian Koleksi);</p> <p>4. Layanan rujukan;</p> <p>5. Layanan penelusuran literatur (akses internet);</p> <p>6. Layanan penyediaan bahan Pustaka;</p> <p>7. Layanan baca di tempat;</p> <p>8. Layanan kunjungan kelas;</p> <p>9. Perpustakaan digital.</p>
6	Pengelolaan Permohonan	<p>: Permohonan langsung dengan petugas</p>
Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian

7	Dasar Hukum	:	1. UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3. PP No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Perpustakaan.
8	Sarana Prasarana	:	1. Meja; 2. Kursi; 3. Kertas; 4. Pulpen; 5. Komputer; 6. Print; 7. Jariangan; 8. Stempel.
9	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
11	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat
13	Jamiman Kompensasi	:	Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

8. Pengaduan Masyarakat

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: Surat Pengaduan
2	Alur Pelayanan	: 1. Secara langsung (offline) 2. Petugas memproses permohonan sesuai dengan aturan 3. Petugas memberikan tanda bukti permohonan pelayanan
3	Waktu Pelayanan	: 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk	: Aduan masyarakat yang sudah ditindaklanjuti
6	Pengelolaan Permohonan	: Pengaduan langsung di meja layanan (offline) atau melalui website (online)

Manufacturing		
No.	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan MENPAN RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 3. KMA Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
8	Sarana Prasarana	: 1. Meja 2. Kursi 3. Komputer, Internet dan Printer 4. Kertas dan Pulpen
9	Jumlah Pelaksana	: 2 Orang staf
10	Kompetensi Pelaksana	: 1. Petugas memiliki pengetahuan tentang peraturan, kebijakan di Madrasah 2. Petugas memiliki keterampilan menggunakan Teknologi Informatika (IT) 3. Petugas memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
11	Pengawasan Internal	: Supervisi atasan langsung
12	Jaminan Pelayanan	: Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat
13	Jamiman Kompensasi	: Memberikan kompensasi atas keterlambatan dalam waktu pelayanan
14	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	: Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan/satpam
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

