

No.	Komponen	Uraian
<b>A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan</b>		
1.	Persyaratan	1. Surat Masuk; 2. Identitas diri
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna Layanan/ yang mewakili datang ke Madrasah; 2. Pengguna Layanan / yang mewakili memperlihatkan identitas diri dan menyerahkan Surat Masuk yang ingin di tindaklanjuti; 3. Pengguna Layanan / yang mewakili menerima Tanda Terima Surat; 4. Pengguna Layanan/ yang mewakili menerima informasi waktu penyelesaian Surat masuk dari petugas pelayanan; 5. Pengguna Layanan/ yang mewakili menerima hasil tindaklanjut Surat Masuk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Disposisi surat masuk
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Website <a href="http://www.mansatukotaserang.sch.id">www.mansatukotaserang.sch.id</a> 3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por" 4. E-mail : <a href="mailto:mansatukotaserang@gmail.com">mansatukotaserang@gmail.com</a> 5. Aplikasi Pengaduan online intern <a href="https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan publik/Pengaduan">https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan publik/Pengaduan</a>

#### **B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan**

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
7. Dasar Hukum
  4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

	6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Agama
	7. KMA 44 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penataan Kearsipan;
	8. KMA 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
	1. Meja
	2. Kursi;
	3. Komputer;
	4. Printer
8. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	5. Scanner
	6. Kertas
	7. pensil;
	8. ballpoin;
	9. Buku Agenda Surat Masuk
9. Kompetensi	1. Memahami prosedur pelayanan Persuratan;
	2. Mampu menverifikasi, menguji dan menganalisa jenis Surat Masuk;
	3. Mampu membuat konsep surat;
	4. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait..
10. Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11. Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12. Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	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.

#### 5. Standar Pelayanan Surat Keluar

No.	Komponen	Uraian
-----	----------	--------

##### A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Masuk;</li><li>2. Disposisi surat.<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menerima Disposisi Surat;</li><li>2. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab membuat konsep surat;</li><li>3. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menyerahkan konsep surat kepada Kepala TU;</li><li>4. Kepala TU memeriksa, mengoreksi dan memvalidasi konsep Surat;</li></ol></li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Apabila Konsep surat sudah sesuai, maka surat dilanjutkan untuk di setujui Kepala Madrasah. Apabila Konsep surat tidak sesuai, Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab diminta memperbaiki konsep surat;</li><li>6. Kepala Madrasah, memeriksa memeriksa, mengoreksi dan memvalidasi konsep surat;</li><li>7. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menerima Surat yang telah ditandatangani;</li><li>8. Pegawai/pejabat yang bertanggungjawab menyerahkan surat kepada pegawai/pejabat atau Lembaga yang dituju.</li></ol>

- |    |                              |  |
|----|------------------------------|--|
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan       | 1 (satu) hari kerja  |
| 4. | Biaya/Tarif                  | Gratis   |
| 5. | Produk pelayanan             | Surat Dinas  |
|    | Penanganan                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Saran/Pengaduan</li><li>2. Website <a href="http://www.mansatukotaserang.sch.id">www.mansatukotaserang.sch.id</a></li><li>3. Aplikasi website dan android "SPAN L4por"</li><li>4. E-mail : <a href="mailto:mansatukotaserang@gmail.com">mansatukotaserang@gmail.com</a></li><li>5. Aplikasi Pengaduan online intern<br/><a href="https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan">https://man1kotaserang.esekolah.co.id/layanan_public/Pengaduan</a></li></ol> |
| 6. | Pengaduan, saran dan masukan |  |

**B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan**