

## STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI MEMPAWAH

### Standar Pelayanan: PERMOHONAN LEGALISIR IJAZAH DAN DOKUMEN LAINNYA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Pemohon membawa ijazah asli
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Secara Offline: Pemohon mendatangi layanan PTSP MAN Mempawah pada jam kerja yang telah ditentukan, kemudian melakukan scan barcode buku tamu digital dan mengisi data diri dengan dibantu petugas PTSP. Dengan pendampingan petugas PTSP, pemohon memilih jenis layanan permohonan legalisir ijazah pada sistem pelayanan. Kemudian pemohon menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas PTSP meliputi: fotocopy ijazah yang akan dilegalisir, ijazah asli untuk diperlihatkan/ verifikasi dan fotocopy identitas diri (jika diperlukan). Petugas PTSP melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan. Berkas yang telah diverifikasi diteruskan pada pejabat yang berwenang (kamad) untuk proses penandatanganan dan legalisir. Setelah proses selesai, petugas PTSP menginformasikan kepada pemohon bahwa dokumen legalisir dapat diambil. Dan pemohon menerima dokumen ijazah yang telah dilegalisir melalui PTSP MAN Mempawah.</p> <p>Secara Online: Pemohon mengajukan permohonan melalui aplikasi PTSP pada web: <a href="http://manmempawah.sch.id">manmempawah.sch.id</a>, mengisi buku tamu dan memilih jenis layanan legalisir ijazah. Setelah itu pemohon menyimpan no tiket untuk memeriksa status layanan. Kemudian admin mengubah status layanan dan memberikan informasi untuk proses layanan. Pemohon datang ke madrasah sesuai informasi yang diberikan petugas pada status layanan. Pemohon mendatangi petugas PTSP dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas PTSP meliputi: fotocopy ijazah yang akan dilegalisir, ijazah asli untuk diperlihatkan/ verifikasi dan fotocopy identitas diri (jika diperlukan). Petugas PTSP melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan. Berkas yang telah diverifikasi diteruskan pada pejabat yang berwenang (kamad) untuk proses penandatanganan dan legalisir. Setelah proses selesai, petugas PTSP menginformasikan kepada pemohon bahwa dokumen legalisir dapat diambil. Dan pemohon menerima dokumen ijazah yang telah dilegalisir melalui PTSP MAN Mempawah.</p>

3	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan Legalisir Ijazah, SKHUAMBN, SHUN secara offline dan online
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	web : <a href="http://manmempawah.sch.id">manmempawah.sch.id</a> Telp : - WA : 081256888806 / 08976459017

B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>2. Permen PAN Nomor PER/20.M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik</li> <li>3. KepMen PAN Nomor KEP/63/M.PAN/02/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. <i>Scanner</i>;</li> <li>7. Kertas;</li> <li>8. Pensil;</li> <li>9. Pulpen; dan</li> <li>10. Stempel.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan Permohonan Legalisir Ijazah Dan Dokumen Lainnya;</li> <li>2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan Legalisir Ijazah Dan Dokumen Lainnya;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data;</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Permohonan Legalisir Ijazah Dan Dokumen Lainnya; dan</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/

		profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan;</li> <li>2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
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. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.