

STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI MEMPAWAH

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 mengisi buku tamu digital dan memilih jenis layanan kehilangan ijazah, 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	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan Ijazah.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	web : manmempawah.sch.id Telp : - WA : 081256888806 / 08976459017

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
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	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

		<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. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>