

## STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI MEMPAWAH

### Standar Pelayanan : PELAYANAN KESALAHAN PENULISAN IJAZAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ijazah asli bukti kesalahan penulisan ijazah</li> <li>2. Pas foto 3x4 latar merah 2 lembar</li> </ol>
2	Sistem mekanisme prosedur	<p>Staff menerima kunjungan dan laporan dari alumni yang mengalami kesalahan penulisan ijazah, pelapor mengisi buku tamu dan memilih jenis layanan pada barcode PTSP atau bisa dengan bantuan petugas. Petugas mengarahkan pelapor kepada staf, kemudian pelapor menyerahkan ijazah asli dan pasfoto, dokumen yang diserahkan divalidasi dan diproses, kemudian diserahkan kembali hasil perbaikan kepada pelapor</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>e-mail : <a href="mailto:manmempawah.sch.id">manmempawah.sch.id</a>  Telp : -  WA : 081256888806 / 08976459017</p>
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> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <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. Ballpoin; dan</li> <li>10. Stempel.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah;</li> <li>2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah Dan Dokumen Lainnya;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data;</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Pelayanan Kesalahan Penulisan 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> </ol>

		<p>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</p>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<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>