

## STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI MEMPAWAH

### Standar Pelayanan : PELAYANAN PENGAMBILAN IJAZAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	1. Bebas tanggungan perpustakaan.
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima kunjungan, pemohon mengisi data diri pada buku tamu dan jenis layanan digital. pemohon memberikan seluruh bukti persyaratan, petugas memvalidasi persyaratan dan menceklis nama pemohon, petugas meminta kepada pemohon untuk cap 3 jari, petugas menempel ijazah dan menscan ijazah tersebut selanjutnya diperbanyak sebanyak 6 lembar untuk dilegalisir, petugas kemudian menyerahkan ijazah dan legalisir kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengambilan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	e-mail : <a href="mailto:manmempawah.sch.id">manmempawah.sch.id</a> Telp : - WA : 081256888806 / 08976459017
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	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	1. Meja; 2. Kursi;

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

		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 standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.