

STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI MEMPAWAH

Standar Pelayanan : PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	-
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 pemohon mengisi barcode layanan pengaduan masyarakat. Staff menerima pengaduan masyarakat, kemudian staff meneruskan ke petugas pengelola pengaduan, kemudian petugas pengelola pengaduan meneruskan ke kepala madrasah untuk ditindaklanjuti.</p> <p>Secara online : Pemohon mengisi data pada formulir pengaduan masyarakat https://bit.ly/4nNy1Dj?r=qr .</p> <p>Selanjutny petugas PTSP akan memproses pengaduan tersebut dan meneruskan pada petugas pengelola pengaduan masyarakat, selanjutnya petugas dumas melaporkan kepada kepala madrasah untuk ditindaklanjuti.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 jam
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	-
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>e-mail : info@manmempawah.sch.id</p> <p>Telp : -</p> <p>WA : 081256888806 / 08976459017</p>
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 internet5. Printer;6. scanner;
---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoin; dan 10. stempel.
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Pengaduan Masyarakat 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Permohonan pelayanan pelayanan Pengaduan Masyarakat 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan pelayanan Pengaduan Masyarakat 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 pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul 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	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.
----	----------------------------	---