



SURAT KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN
Nomor 27 Tahun 2026

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN**

Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan revisi standar pelayanan publik;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, menetapkan Keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 - 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
 - 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
 - 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
 - 7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
 - 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN
- KESATU : Standar Pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan meliputi produk/jenis pelayanan:
1. Pengelolaan Surat Masuk;
 2. Pengelolaan Surat Keluar;
 3. Legalisir Ijazah;
 4. Pelayanan Perpustakaan (Peminjaman dan Pengembalian Buku);
 5. Surat Keterangan;
 6. Surat Izin Penelitian;
 7. Mutasi Siswa;
 8. Pengaduan Masyarakat.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala, pengawas dan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Bangkalan
Tanggal : 8 Januari 2026



LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN
Nomor 27 Tahun 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI
BANGKALAN

1. STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN SURAT MASUK

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	: 1. Surat dari Instansi atau lembaga resmi 2. Buku agenda surat masuk 3. Lembar disposisi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	: 1. Surat diterima melalui petugas PTSP/e-mail resmi. 2. Petugas mencatat surat ke buku agenda surat masuk 3. Surat diserahkan kepada Kepala untuk diperiksa dan di disposisi 4. Kepala memberikan instruksi melalui lembar disposisi; 5. Petugas PTSP menyampaikan surat yang telah diberi disposisi kepada pegawai; 6. Unit atau pegawai yang menerima surat melaksanakan perintah 7. PTSP mengarsipkan surat
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: 5 – 10 Menit
4.	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	: Lembar disposisi sebagai dasar tindak lanjut
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	: Permohonan langsung di meja layanan atau layanan aduan online pada website resmi
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Agama; 4. KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.
2.	Sarana Prasarana	: 1. Ruang dan meja pelayanan; 2. Komputer, internet dan printer; 3. Buku Agenda Surat Masuk; 4. Lembar Disposisi; 5. Map Arsip surat.

3.	Kompetensi Pelaksana	:	- Petugas harus memahami: - Tata naskah dinas dan peraturan terkait surat-menysurat. - Prosedur pengelolaan surat masuk & surat keluar. - Sistem klasifikasi surat (biasa, penting, rahasia). - Teknik pencatatan dan penataan arsip. - Alur disposisi pimpinan dan unit kerja. - Penggunaan buku agenda atau aplikasi persuratan digital. - Ketentuan kerahasiaan dokumen. - Petugas harus menunjukkan sikap: - Teliti, cermat, dan rapi dalam pengarsipan. - Tanggung jawab tinggi terhadap keamanan & kerahasiaan surat. - Ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Surat asli disimpan pada ruang/lemari arsip yang terkunci dan hanya dapat diakses oleh petugas berwenang. - Petugas wajib menjaga kerahasiaan isi surat, terutama surat rahasia, bersifat internal, atau berisi informasi sensitif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN SURAT KELUAR

No.	Komponen		Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN			
1.	Persyaratan	:	- Permohonan pembuatan surat - Buku Agenda Surat Keluar
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	- Unit kerja/guru/masyarakat mengajukan permohonan pembuatan surat kepada Tata Usaha (TU) atau membuat konsep surat terlebih dahulu. - Petugas mengetik surat sesuai format Tata Naskah Dinas (Kemenag/Dinas Pendidikan). - Nomor dicatat pada buku agenda surat keluar atau aplikasi persuratan

			- Surat diserahkan kepada pejabat terkait (Kepala Tata Usaha) untuk diperiksa dan diparaf sebagai tanda persetujuan isi surat. - Surat asli yang telah final disampaikan kepada Kepala Sekolah untuk ditandatangani. - Petugas menggandakan surat sesuai kebutuhan, misalnya untuk arsip, tembusan, atau instansi tujuan. - Petugas mencatat surat dalam buku agenda surat keluar - Petugas menyimpan arsip surat keluar dalam map atau folder digital
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	15-20 Menit
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	:	Surat Keluar Resmi dari Madrasah
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung di meja layanan atau hotline PTSP
B. PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	:	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; - Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Agama; - KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.
2.	Sarana Prasarana	:	- Ruang dan meja pelayanan; - Komputer, internet dan printer; - Buku Agenda Surat Keluar; - Map Arsip surat.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	- Petugas harus memahami: - Tata naskah dinas dan peraturan terkait surat-menyerut. - Prosedur pengelolaan surat masuk & surat keluar. - Sistem klasifikasi surat (biasa, penting, rahasia). - Teknik pencatatan dan penataan arsip. - Alur disposisi pimpinan dan unit kerja. - Penggunaan buku agenda atau aplikasi persuratan digital. - Ketentuan kerahasiaan dokumen. - Petugas harus menunjukkan sikap: - Teliti, cermat, dan rapi dalam pengarsipan. - Tanggung jawab tinggi terhadap keamanan & kerahasiaan surat. - Ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan.

4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	1. Surat asli disimpan pada ruang/lemari arsip yang terkunci dan hanya dapat diakses oleh petugas berwenang. 2. Petugas wajib menjaga kerahasiaan isi surat, terutama surat rahasia, bersifat internal, atau berisi informasi sensitif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH

No.	Komponen		Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN			
1.	Persyaratan	:	1. Ijazah Asli 2. Foto Copy Ijazah
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	1. Pemohon mengajukan permohonan legalisir ijazah/surat keterangan lulus. 2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan keaslian dokumen. 3. Dokumen diproses untuk dilegalisir sesuai ketentuan. 4. Dokumen legalisir di arsipkan (1 lembar) dan sisanya diserahkan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	a. 1 hari kerja (jika berkas lengkap). b. Untuk jumlah banyak → maksimal 2–3 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	:	Ijazah Legalisir
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung di meja layanan atau hotline PTSP
B. PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Agama; 4. KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.
2.	Sarana Prasarana	:	1. Ruang dan meja pelayanan; 2. Komputer, internet dan printer; 3. Buku Register;

			4. Map Arsip Legalisir.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	- Petugas harus memahami: - Mampu melakukan verifikasi dokumen asli dan fotokopi. - Mampu mengisi buku registrasi legalisir dengan rapi dan akurat. - Memahami alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan ketentuan jumlah legalisir. - Menguasai sistem pengarsipan dokumen legalisir. - Petugas harus menunjukkan sikap: - Mampu memberikan penjelasan jelas dan sopan kepada pemohon. - Menjaga kerahasiaan data ijazah dan identitas pemohon. - Ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	- Salinan legalisir dan data pelayanan dicatat dan disimpan dengan aman untuk kebutuhan verifikasi di masa depan. - Petugas wajib menjaga kerahasiaan isi surat, terutama surat rahasia, bersifat internal, atau berisi informasi sensitif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN (PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU)

No.	Komponen		Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN			
1.	Persyaratan	:	1. Kartu Anggota Perpustakaan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	- Pengguna mencari buku yang ingin dipinjam dari rak atau katalog. - Petugas melakukan verifikasi data anggota. - Petugas melakukan proses peminjaman/pencatatan. - Pengguna mengembalikan buku sesuai batas waktu. - Petugas menerima, mengecek kondisi buku, dan mencatat pengembalian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	Jam operasional mengikuti Jam aktif sekolah

4.	Biaya/Tarif	:	Biaya Penggantian buku hilang disesuaikan dengan harga buku yang dimaksud.
5.	Produk Layanan	:	Jumlah buku yang boleh dipinjam: 1–3 buku per siswa
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung pada petugas perpustakaan atau pengaduan layanan pada website
B. PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 4. Peraturan Perpustakaan Nasional (Perpusnas) Nomor 4 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah/Madrasah
2.	Sarana Prasarana	:	1. Sarana Ruang (Fasilitas Utama) (Ruang baca, Ruang layanan sirkulasi, Ruang koleksi buku) 2. Peralatan Teknologi Informasi (komputer petugas dan komputer buku digital, printer dan Proyektor) 3. Koleksi Perpustakaan (Buku bacaan berbagai kategori) 4. Perlengkapan Administrasi (Buku Tamu, Buku Peminjam dan Pengembalian, Database anggota perpustakaan, Buku Katalog/Koleksi buku bacaan)
3.	Kompetensi Pelaksana	:	A. Kompetensi Teknis (Hard Skills) 1. Mampu melakukan inventarisasi buku. 2. Mampu mengelola layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. 3. Mampu menyusun laporan bulanan/tahunan. 4. Mengajarkan cara mencari, memilih, dan menggunakan informasi dengan benar. B. Kompetensi Manajerial 1. Mampu merencanakan kegiatan perpustakaan tahunan/semester. 2. Mampu mengelola anggaran dan pengadaan bahan pustaka. C. Kompetensi Pelayanan Publik (Service Skills) 1. Ramah dan komunikatif dalam melayani pemustaka 2. Memberikan layanan secara cepat, tepat, efektif, dan efisien. 3. Mampu menangani pertanyaan, keluhan, atau masalah dengan sopan. D. Kompetensi Teknologi Informasi

			1. Mampu menggunakan komputer dan alat perpustakaan (barcode scanner, OPAC).
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Perpustakaan dan Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	1. Data peminjam dan koleksi dicatat secara akurat dan disimpan dengan sistem yang aman. 2. Setiap transaksi peminjaman dan pengembalian dilakukan sesuai prosedur standar. 3. Petugas menjaga kerahasiaan data pribadi siswa dan guru.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	: - Surat Keterangan Aktif Siswa; - Siswa/wali mengisi data permohonan - Surat Keterangan Lulus; - Siswa mengisi data permohonan - Surat Keterangan Prestasi; - Siswa/wali mengisi data permohonan - Siswa/wali menyerahkan foto copy piagam/sertifikat penghargaan - Surat Keterangan Mengajar Guru; - Guru mengisi data permohonan - Surat Rekomendasi Siswa; - Siswa/Pembina mengisi data permohonan - Surat Keterangan Hasil Belajar; - Siswa mengisi data permohonan; - Siswa membawa Foto Copy Ijazah/Rapor; - Surat Keterangan Penyetaraan Data; - Siswa/alumni mengisi data permohonan; - Siswa/alumni membawa foto copy KK/Akta/KTP; - Surat Keterangan Alumni; - Alumni mengisi data permohonan; - Alumni membawa Foto Copy Ijazah;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	: - Surat Keterangan Aktif Siswa; - Pemohon mengajukan permohonan SKA melalui petugas PTSP atau hotline PTSP.

		b. Petugas memeriksa kelengkapan data dan melakukan verifikasi status keaktifan siswa. c. Petugas membuat konsep surat. d. Kepala Madrasah menandatangani surat. e. Surat dicetak, distempel, diserahkan kepada pemohon, dan dicatat dalam buku agenda surat keluar. f. Petugas mengarsipkan dokumen tersebut; 2. Surat Keterangan Prestasi; a. Siswa mengajukan permohonan surat secara mandiri atau melalui wali kelas. b. Petugas PTSP Bersama dengan Pembina atau bagian kesiswaan memverifikasi bukti prestasi. c. Petugas menyusun konsep surat keterangan. d. Surat dicek dan mendapat paraf dari wali kelas/pembina kegiatan. e. Surat disahkan oleh Kepala Sekolah. f. Surat dicetak, distempel, diserahkan kepada pemohon, dan dicatat dalam buku agenda surat keluar. g. Petugas mengarsipkan dokumen tersebut; 3. Surat Keterangan Mengajar Guru; a. Guru mengajukan permohonan secara langsung atau melalui formulir online. b. Petugas memeriksa kelengkapan data guru (jadwal mengajar, SK pembagian tugas, identitas). c. Jika data lengkap petugas menyusun draf Surat Keterangan Mengajar. d. Kepala memverifikasi dan menandatangani surat. e. Surat disahkan dengan stempel dan nomor surat. f. Guru menerima surat dalam bentuk cetak atau digital (PDF). g. Dokumen diarsipkan pada bagian administrasi sekolah. 4. Surat Rekomendasi Siswa; a. Siswa/orang tua mengajukan permohonan kepada petugas; b. Pemohon menyampaikan: Nama lengkap dan kelas, Keperluan rekomendasi dan Bukti pendukung (undangan lomba, syarat beasiswa, dll.)
--	--	--

		c. Petugas administrasi memeriksa: Status siswa (aktif), Riwayat prestasi (bila dibutuhkan), Dokumen pendukung yang diperlukan. Jika belum lengkap, petugas menghubungi pemohon d. Petugas membuat draft Surat Rekomendasi sesuai keperluan pemohon e. Kepala sekolah menandatangani setelah isi surat dinyatakan benar f. Petugas mencetak surat pada kop surat sekolah dan Surat dibubuhi stempel resmi sekolah. g. Surat diberikan kepada siswa/orang tua secara langsung atau dikirim secara digital (scan PDF). h. Petugas mengarsipkan dokumen dan mencatat pada buku agenda. 5. Surat Keterangan Hasil Belajar; a. Pemohon (siswa/wali murid) mengajukan permohonan. b. Petugas administrasi menerima dan mengecek kelengkapan persyaratan. c. Koordinasi dengan wali kelas / operator sekolah untuk verifikasi data nilai. d. Pembuatan draft SKHB berdasarkan data hasil belajar. e. Pemeriksaan oleh Kepala Sekolah untuk validasi. f. Penandatanganan dan pengesahan oleh Kepala Sekolah. g. Penyerahan SKHB kepada pemohon. h. Petugas mengarsipkan dokumen dan mencatat pada buku agenda. 6. Surat Keterangan Penyetaraan Data; a. Pemohon (siswa/alumni/orang tua) mengajukan permohonan secara langsung. b. Petugas menerima dan memeriksa dokumen pendukung yang dibawa pemohon. c. Petugas mengecek kesesuaian data dengan arsip sekolah (Buku induk atau database Dapodik). d. Jika ada perbedaan/kesalahan, petugas memverifikasi data yang benar berdasarkan dokumen utama sekolah. e. Pustaka administrasi sekolah menyusun draft Surat Keterangan Penyetaraan Data. f. Kepala sekolah memeriksa dan menandatangani surat.
--	--	--

			g. Surat diberikan kepada pemohon dalam bentuk cetak (hardcopy) atau softcopy PDF. h. Arsip surat disimpan di TU untuk dokumentasi sekolah. 7. Surat Keterangan Alumni; a. Pemohon (alumni) mengajukan permohonan kepada TU sekolah. b. Petugas memeriksa data alumni pada buku induk, arsip ijazah, atau database sekolah. c. Jika data lengkap, petugas menyusun draft Surat Keterangan Alumni. d. Surat diperiksa dan ditandatangani Kepala Sekolah. e. Petugas melakukan pencatatan penerbitan surat (nomor, agenda, nama pemohon). f. Surat diberikan kepada alumni dalam bentuk cetak atau softcopy (jika diminta).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	15-30 Menit
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	:	Surat Keterangan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung pada petugas atau pengaduan layanan pada website
C. PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Agama; 4. KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.
2.	Sarana Prasarana	:	5. Ruang dan meja pelayanan; 6. Komputer, internet dan printer; 7. Buku Register; - Map Arsip Legalisir.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	3. Petugas harus memahami: e. Mampu melakukan verifikasi dokumen asli dan fotokopi. f. Mampu mengisi buku registrasi legalisir dengan rapi dan akurat. g. Memahami alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan ketentuan jumlah legalisir. h. Menguasai sistem pengarsipan dokumen legalisir. 4. Petugas harus menunjukkan sikap:

			d. Mampu memberikan penjelasan jelas dan sopan kepada pemohon. e. Menjaga kerahasiaan data ijazah dan identitas pemohon. 2. Ramah dan komunikatif dalam memberikan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	1. Salinan dokumen dan data pelayanan dicatat dan disimpan dengan aman untuk kebutuhan verifikasi di masa depan. 2. Petugas wajib menjaga kerahasiaan isi surat, terutama surat rahasia, bersifat internal, atau berisi informasi sensitif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN PENELITIAN

No.	Komponen		Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN			
1.	Persyaratan	:	1. Surat permohonan resmi dari kampus/instansi (berstempel)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	A. Pemohon 1. Mengajukan surat permohonan ke sekolah (langsung atau digital). 2. Menyerahkan berkas persyaratan. 3. Mengisi buku tamu atau formulir permohonan. B. Petugas PTSP 1. Memeriksa kelengkapan berkas permohonan. 2. Memverifikasi kebenaran tujuan penelitian dan kesesuaiannya dengan kegiatan sekolah. 3. Menyusun draft Surat Izin Penelitian. 4. Menyampaikan draft kepada Kepala Sekolah untuk ditinjau. C. Kepala Madrasah 1. Menelaah permohonan dan memastikan tidak mengganggu proses pembelajaran. 2. Memberikan persetujuan. 3. Menandatangani Surat Izin Penelitian.

			D. Penyerahan Surat 1. Petugas menyerahkan Surat Izin Penelitian kepada pemohon. 2. TU mengarsipkan salinan surat & data pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	5 – 10 Menit
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	:	Surat Izin Penelitian
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung di meja layanan atau layanan aduan online pada website resmi
C. PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Agama; 4. KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.
2.	Sarana Prasarana	:	1. Ruang dan meja pelayanan; 2. Komputer, internet dan printer; 3. Buku Agenda Surat Keluar; 4. Map Arsip surat.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	Petugas harus memiliki kemampuan: • Memahami tata naskah dinas sekolah • Mengelola surat masuk/keluar • Menyusun surat resmi • Komunikasi yang baik dengan pemohon • Menyimpan & mengarsipkan dokumen dengan tertib
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	1. Surat asli disimpan pada ruang/lemari arsip yang terkunci dan hanya dapat diakses oleh petugas berwenang. 2. Petugas wajib menjaga kerahasiaan isi surat, terutama surat rahasia, bersifat internal, atau berisi informasi sensitif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

7. STANDAR PELAYANAN MUTASI SISWA (KELUAR)

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	: 1. Surat keterangan menerima dari Sekolah tujuan 2. Tidak memiliki tunggakan atau masalah administrasi (perpustakaan, sarpras, dsb). 3. Mengisi formulir mutasi siswa.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	: A. Pemohon (Orang Tua/Wali) 1. Mengajukan permohonan kepada Kepala Tata Usaha. 2. Melampirkan dokumen persyaratan mutasi. B. Petugas Tata Usaha 1. Menerima permohonan dan mengecek kelengkapan berkas. 2. Memverifikasi administrasi siswa, meliputi: - o Status akademik - o Catatan kehadiran - o Rekap nilai - o Bebas pustaka - o Bebas sarpras (jika ada) 3. Mengonfirmasi wali kelas dan guru BK terkait riwayat pendidikan dan perilaku siswa. 4. Menyusun dokumen mutasi: - o Surat Keterangan Pindah - o Surat Keterangan Kelakuan Baik - o Surat Keterangan Telah Mengembalikan Buku Perpustakaan - o Legalisir rapor (jika diminta) 5. Menyusun draft surat untuk ditandatangani Kepala Madrasah. C. Kepala Sekolah 1. Meninjau kebenaran data siswa. 2. Memberikan persetujuan mutasi. 3. Menandatangani Surat Mutasi / Surat Keterangan Pindah. D. Penyerahan Berkas Petugas TU menyerahkan berkas lengkap kepada orang tua/wali, berupa: • Surat Mutasi / Surat Keterangan Pindah • Surat Keterangan Lainnya (kelakuan baik, bebas pustaka, nilai) • Rapor siswa

			Berkas administrasi yang dibutuhkan sekolah tujuan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	1-3 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	:	Surat Keterangan Mutasi dan Surat keterangan pendukung lainnya sesuai kebutuhan sekolah tujuan
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung di meja layanan atau layanan aduan online pada website resmi
D. PENGELOLAAN PELAYANAN			
1.	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kementerian Agama; 4. KMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas pada Kementerian Agama.
2.	Sarana Prasarana	:	1. Ruang dan meja pelayanan; 2. Komputer, internet dan printer; 3. Buku Agenda Surat Keluar; 4. Buku Data Mutasi Siswa; 5. Map Arsip surat.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	Petugas harus mampu: - Menguasai tata naskah dinas sekolah - Mengelola data siswa secara benar - Berkomunikasi dengan orang tua/wali - Menyusun surat resmi dan mengarsip dokumen
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	1. Surat asli disimpan pada ruang/lemari arsip yang terkunci dan hanya dapat diakses oleh petugas berwenang. 2. Petugas wajib menjaga kerahasiaan isi surat, terutama surat rahasia, bersifat internal, atau berisi informasi sensitif.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

8. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Komponen	Uraian
A. PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	: Pengaduan dapat disampaikan dengan:

			1. Identitas jelas (nama, kontak, hubungan dengan sekolah). 2. Uraian masalah yang diadukan. 3. Bukti pendukung (foto, dokumen, rekaman) bila ada. 4. Penyampaian dilakukan secara sopan dan sesuai prosedur.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:	1. Pengadu menyampaikan keluhan melalui saluran resmi. 2. Petugas mencatat dan mengidentifikasi jenis pengaduan. 3. Verifikasi awal untuk memastikan keluhan jelas dan valid. 4. Pengaduan dipilah berdasarkan kategori: • Akademik • Non-akademik • Disiplin/perilaku • Sarpras • Layanan administrasi 5. Tim penanganan pengaduan menelaah masalah dan mengumpulkan informasi. 6. Penanganan/pemecahan masalah, termasuk klarifikasi kepada pihak terkait 7. Pemberian solusi atau rekomendasi tindakan. 8. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada pengadu melalui: • Pertemuan langsung • Telepon/WA/email 9. Pengadu menandatangani bukti penerimaan penjelasan (untuk pengaduan tertulis). 10. Pengarsipan dokumen pengaduan untuk evaluasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	1. Pengaduan ringan: 1–3 hari kerja. 2. Pengaduan sedang/yang perlu pemeriksaan: 3–7 hari kerja. 3. Pengaduan berat/kompleks: 7–14 hari kerja atau sesuai kebutuhan investigasi.
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	:	1. Formulir Pengaduan 2. Bukti penerimaan pengaduan 3. Laporan hasil tindak lanjut 4. Rekomendasi penyelesaian kasus 5. Surat pemberitahuan penyelesaian kepada pengadu
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan/Konsultasi	:	Permohonan langsung di meja layanan atau layanan aduan online pada website resmi
B. PENGELOLAAN PELAYANAN			

1.	Dasar Hukum	:	1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permendikbud No. 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah 4. Permendikbud No. 23 Tahun 2016 tentang Standar Penilaian dan Hubungan Sekolah dengan Masyarakat 5. Tata naskah dinas dan SOP administrasi sekolah
2.	Sarana Prasarana	:	1. Buku register/pencatatan pengaduan 2. Kotak pengaduan 3. Komputer, printer, dan koneksi internet 4. Ruang konsultasi/mediasi 5. WhatsApp dan email resmi sekolah
3.	Kompetensi Pelaksana	:	Petugas harus memiliki kemampuan: • Komunikasi efektif • Menangani keluhan dengan sopan dan netral • Mengumpulkan dan menganalisis informasi • Menjaga kerahasiaan data pengadu • Menyusun laporan dan rekomendasi
4.	Pengawasan Internal	:	Kepala Tata Usaha dan Humas langsung;
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang Staff (Tim Pengelola Pengaduan)
6.	Jaminan Pelayanan	:	Petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah dan tepat.
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	1. Identitas pengadu dijaga kerahasiaannya. 2. Proses pengaduan bebas diskriminasi. 3. Pengadu dilindungi dari tindakan intimidasi dan pembalasan. 4. Arsip pengaduan disimpan aman dan hanya diakses petugas berwenang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Dilakukan secara berkala melalui: • Analisis laporan pengaduan • Survei kepuasan masyarakat • Rapat antara kepala madrasah, TU, dan Komite Sekolah • Perbaikan SOP bila ditemukan hambatan

Ditetapkan : di Bangkalan

Tanggal : 8 Januari 2026

Kepala Madrasah



Rustam