



**KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN  
NOMOR : 68.a / 2025**

**TENTANG :  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN  
TAHUN 2025**

DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA ESA  
KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Sleman, maka perlu disusun standar pelayanan publik;  
b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Sleman tentang Standar Pelayanan Madrasah Aliyah Negeri 2 Sleman:

Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);  
2. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);  
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);  
4. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2101);  
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN  
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH  
NEGERI 2 SLEMAN KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2025**

- Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Madrasah Aliyah Negeri 2 Sleman sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Tugas Pelayanan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi,
- Ketiga : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan penetapan ini akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di : Sleman

Pada Tanggal : 1 Juli 2025

Kepala



Wiranto Prasetyahadi

**LAMPIRAN I**  
**KEPUTUSAN** **KEPALA**  
**MADRASASAH ALIYAH NEGERI 2**  
**SLEMAN NOMOR 68.a TAHUN 2025**  
**TENTANG STANDAR PELAYANAN**

## I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Sleman dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas - asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak - hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dibuat Standar Pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

## II. MAKLUMAT LAYANAN PUBLIK

Maklumat Pelayanan PTSP MAN 2 Sleman sebagai berikut:

1. Memberikan layanan secara ramah, cepat, tepat, efektif, efisien, dan transparan.
2. Memproses layanan dengan cermat, akurat, dan tepat waktu.
3. Memberikan solusi atau penyelesaian atas permasalahan masyarakat sesuai dengan kewenangan.
4. Berorientasi pada ketepatan dan kepuasan layanan masyarakat.
5. Menyelenggarakan layanan sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Tidak meminta atau menerima imbalan dalam bentuk apa pun terkait pelayanan yang diberikan.
7. Bersedia menerima kritik, saran, dan masukan, serta siap menerima sanksi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## III. VISI DAN MISI LAYANAN PUBLIK

### a. Visi

Terwujudnya Pelayanan yang Hemat, Akurat, Tanpa Biaya, dan Ikhlas.

### b. Misi

1. Mewujudkan pelayanan yang Hemat Waktu, Akurat, Tanpa Biaya, dan Ikhlas.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas aparatur yang santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.

## IV. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Sleman adalah sebagai berikut :

- A. Standar Pelayanan Informasi dan Surat Masuk
- B. Standar Pelayanan legalisir
- C. Standar Pelayanan Pindah Sekolah (Mutasi)

- D. Standar Pelayanan Rekomendasi
- E. Standar Pelayanan Kerusakan Ijazah
- F. Standar Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah
- G. Standar Pelayanan Keterangan Pengganti Ijazah
- H. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN

A. Standar Pelayanan Informasi dan Surat Masuk

1. Pelayanan Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pemohon informasi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menuju fornt Office/ petugas Keamanan 2. Petugas Keamanan menanyakan keperluan tamu dan mengantarkan ke petugas terkait (PTSP) 3. Petugas yang terkait (PTSP) memberikan informasi yang diminta/ ditanyakan oleh penontton Pemohon mengisi buku tamu + survey pelayanan
3	Jangka waktu Pelayanan	30 menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Informasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Secara langsung dengan petugas 2. Melalui website : <a href="https://man2sleman.sch.id/">https://man2sleman.sch.id/</a> aplikasi madrasah →pilih selaras salam→klik salam→isi pengaduan 1. WA Pelayanan informasi 085877565350
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	1. Tempat cuci tangan 2. Barcode buku tamu dan survey layanan 3. Jaringan internet 4. Ruang tunggu ber AC 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan

		<p>2. Memahami informasi terkait bidang yang ditanyakan pemohon</p> <p>3. Memahami informasi terkait bidang yang ditanyakan pemohon</p>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, sabar, tertib, jujur, dan professional
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</p> <p>2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</p> <p>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

### 1. Pelayanan Surat Masuk

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Surat masuk ditujukan kepada Kepala Madrasah yang memuat:</p> <p>1) Nama/instansi pengirim;</p> <p>2) Isi surat; dan</p> <p>3) Tempat, tanggal, serta waktu kegiatan (apabila ada).</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1) Pengguna layanan menuju Front Office;</p> <p>2) Menyampaikan surat kepada petugas;</p> <p>3) Petugas menerima surat;</p> <p>4) Pencatatan dalam buku agenda;</p> <p>5) Surat diteruskan berjenjang untuk disposisi;</p> <p>6) Pencatatan isi disposisi dan pemberian kode;</p> <p>7) Distribusi ke bagian terkait.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>1) Jasa administrasi pengagendaan dan distribusi surat masuk;</p> <p>2) Layanan penerbitan dan pengiriman surat keluar</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Secara langsung kepada petugas;

		<p>2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan);</p> <p>3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350</p>
7	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</p> <p>4) Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;</p> <p>5) Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>1) Tempat cuci tangan;</p> <p>2) Barcode buku tamu dan survei layanan;</p> <p>3) Jaringan internet;</p> <p>4) Ruang tunggu ber-AC;</p> <p>5) Meja dan kursi;</p> <p>6) Perangkat komputer;</p> <p>7) Printer;</p> <p>8) ATK</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan;</p> <p>2) Memahami prosedur pengagendaan dan distribusi surat</p>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1) Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</p> <p>2) Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>3) Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>4) Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</p> <p>6) Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1) Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</p> <p>2) Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

## B. Standar Pelayanan Legalisir

### 1. Legalisir Secara Langsung

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1) Pemohon legalisir; 2) Ijazah asli; 3) Fotokopi ijazah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pemohon menuju Front Office; 2) Mengisi buku tamu; 3) Mengajukan permohonan legalisir ijazah; 4) Petugas memeriksa keaslian ijazah dan kesesuaian salinan; 5) Pemohon mengisi Form Legalisir; 6) Form diserahkan kepada petugas pelayanan; 7) Petugas mengajukan kepada Kepala Urusan Tata Usaha untuk pengesahan; 8) Petugas mengajukan kepada Kepala Madrasah untuk tanda tangan; 9) Kepala Madrasah menandatangani salinan ijazah; 10) Dokumen dikembalikan kepada petugas; 11) Petugas menyerahkan hasil legalisir kepada pemohon; 12) Pemohon menerima dokumen dan menandatangani buku pengambilan legalisir.
3	Jangka Waktu Pelayanan	± 20 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Legalisir Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Secara langsung kepada petugas; 2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan); 3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	1) Tempat cuci tangan; 2) Barcode buku tamu dan survei layanan; 3) Jaringan internet; 4) Ruang tunggu ber-AC; 5) Meja dan kursi; 6) Perangkat komputer; 7) Printer; 8) ATK; 9) Form data diri.
9	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan; 2) Memahami persyaratan administrasi; 3) Teliti dalam memeriksa dokumen.

10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</li> <li>2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> <li>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## 2. Legalisir secara Online

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon legalisir</li> <li>2. Softcopy ijazah</li> <li>3. Biodata</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengakses website: <a href="http://web.man2sleman.sch.id">http://web.man2sleman.sch.id</a> → Aplikasi Madrasah → pilih Selaras Salam → klik Selaras → klik Legalisir dan mengisi data secara online;</li> <li>2. Pemohon mengunggah dokumen legalisir ijazah;</li> <li>3. Petugas memeriksa keaslian ijazah dan menyiapkan salinan berkas;</li> <li>4. Petugas membubuhkan stempel legalisir;</li> <li>5. Diajukan kepada Kepala Urusan TU untuk pengesahan;</li> <li>6. Diajukan kepada Kepala Madrasah untuk ditandatangani;</li> <li>7. Kepala Madrasah menandatangani salinan ijazah;</li> <li>8. Dokumen dikembalikan kepada petugas;</li> <li>9. Petugas mencatat dalam buku legalisir;</li> <li>10. Petugas berkoordinasi dengan pemohon untuk pengambilan;</li> <li>11. Petugas menyerahkan hasil legalisir kepada pemohon/yang mewakili;</li> <li>12. Pemohon menandatangani buku pengambilan (jika diambil di madrasah);</li> <li>13. Petugas memindai (scan) dan mengirimkan hasil legalisir melalui email apabila pemohon tidak dapat</li> </ol>

		datang ke madrasah; 14. Pemohon menerima hasil legalisir ijazah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	± 30 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Legalisir Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Secara langsung kepada petugas; 2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan); 3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	1. Halaman web/aplikasi; 2. Jaringan internet; 3. Telepon genggam; 4. Form data diri; 5. Meja dan kursi; 6. Perangkat komputer; 7. Printer; 8. ATK.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan; 2. Memahami persyaratan administrasi, 3. Teliti dalam memeriksa dokumen
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan; 2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan 5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-

		<p>kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</p> <p>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>
--	--	--

### C. Surat Keterangan Pindah Sekolah/ Mutasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Siswa yang mengajukan permohonan pindah sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ruang PTSP MAN 2 Sleman dan mengisi buku tamu;</li> <li>2. Pemohon mengisi Form Data Diri;</li> <li>3. Pemohon menyerahkan permohonan surat pindah;</li> <li>4. Petugas membuat Surat Keterangan Pindah;</li> <li>5. Surat diajukan kepada Kepala Urusan TU untuk diperiksa dan diparaf;</li> <li>6. Kepala Urusan TU memeriksa dan memaraf surat;</li> <li>7. Surat dikembalikan kepada petugas;</li> <li>8. Surat diajukan kepada Kepala Madrasah untuk ditandatangani;</li> <li>9. Kepala Madrasah menandatangani surat keterangan pindah atau rekomendasi;</li> <li>10. Surat diserahkan kepada pengadministrasi umum untuk diberi stempel dan nomor surat keluar;</li> <li>11. Petugas mengarsipkan surat;</li> <li>12. Petugas menyerahkan surat kepada pemohon;</li> <li>13. Pemohon menerima surat dan menandatangani buku pengambilan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	± 15 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah / Rekomendasi Pindah
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara langsung kepada petugas;</li> <li>2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan);</li> <li>3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;</li> <li>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Halaman web;</li> <li>2. Jaringan internet;</li> <li>3. Telepon genggam;</li> <li>4. Form data diri;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Perangkat komputer;</li> <li>7. Printer;</li> <li>8. ATK.</li> </ol>

9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan;</li> <li>2. Memahami persyaratan permohonan surat keterangan pindah dan rekomendasi;</li> <li>3. Teliti dalam memeriksa dokumen.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</li> <li>2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> <li>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

#### D. Standar Pelayanan Surat Keterangan atau Surat Rekomendasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Peserta didik yang mengajukan permohonan Surat Keterangan atau Surat Rekomendasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon masuk ke ruang PTSP;</li> <li>2. Mengisi buku tamu;</li> <li>3. Mengisi Form Data Diri;</li> <li>4. Menyerahkan permohonan Surat Keterangan atau Rekomendasi kepada petugas pelayanan surat-menyerah;</li> <li>5. Petugas membuat Surat Keterangan atau Rekomendasi;</li> <li>6. Surat diajukan kepada Kepala Urusan Tata Usaha untuk diperiksa dan diparaf;</li> <li>7. Kepala Urusan TU mengecek dan memaraf surat;</li> <li>8. Surat dikembalikan kepada petugas;</li> <li>9. Surat diajukan kepada Kepala Madrasah untuk ditandatangani;</li> <li>10. Kepala Madrasah menandatangani surat;</li> <li>11. Surat diserahkan kepada pelaksana pengadministrasian umum untuk diberi stempel dan nomor surat keluar;</li> <li>12. Petugas mengarsipkan dan menyerahkan surat kepada pemohon;</li> </ol>

		13. Pemohon menerima surat dan menandatangani buku pengambilan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	± 15 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan atau Surat Rekomendasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Secara langsung kepada petugas; 2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan); 3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	1. Tempat cuci tangan/hand sanitizer; 2. Tablet buku tamu; 3. Jaringan internet; 4. Ruang tunggu ber-AC; 5. Meja dan kursi; 6. Perangkat komputer; 7. Printer; 8. ATK; 9. Form data diri.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan; 2. Memahami persyaratan permohonan surat keterangan pindah dan rekomendasi; 3. Teliti dalam memeriksa dokumen.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan; 2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan 5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> <li>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>
----	----------------------------	--

#### E. Standar Pelayanan Keterangan Kerusakan Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Data alumni dan scan ijazah (pemohon layanan).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi Form Data Diri;</li> <li>2. Pemohon mengisi Form Keperluan;</li> <li>3. Petugas memverifikasi data dan dokumen;</li> <li>4. Petugas memproses dan menerbitkan surat keterangan yang dibutuhkan;</li> <li>5. Surat diserahkan kepada pemohon dan dicatat dalam administrasi pelayanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Berkas Surat Keterangan sesuai kebutuhan alumni
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara langsung kepada petugas;</li> <li>2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan);</li> <li>3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;</li> <li>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat cuci tangan/hand sanitizer;</li> <li>2. Tablet buku tamu;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> <li>4. Ruang tunggu ber-AC;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Perangkat komputer;</li> <li>7. ATK;</li> <li>8. Form data diri.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi kepegawaian/administrasi;</li> <li>2. Memahami persyaratan penerbitan surat;</li> <li>3. Mampu melayani kebutuhan pengguna layanan dengan cepat dan menyenangkan.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.

12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</li> <li>2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> <li>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

#### F. Standar Pelayanan Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Data alumni dan scan ijazah (pemohon layanan).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi Form Data Diri;</li> <li>2. Pemohon mengisi Form Keperluan;</li> <li>3. Petugas memverifikasi data dan dokumen;</li> <li>4. Petugas memproses dan menerbitkan surat keterangan yang dibutuhkan;</li> <li>5. Surat diserahkan kepada pemohon dan dicatat dalam administrasi pelayanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Berkas Surat Keterangan sesuai kebutuhan alumni
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Secara langsung kepada petugas;</li> <li>2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan);</li> <li>3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.</li> </ol>
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;</li> <li>6. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan</li> </ol>
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat cuci tangan/hand sanitizer;</li> <li>2. Tablet buku tamu;</li> <li>3. Jaringan internet;</li> <li>4. Ruang tunggu ber-AC;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Perangkat komputer;</li> <li>7. ATK;</li> <li>8. Form data diri.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi kepegawaian/administrasi;</li> <li>2. Memahami persyaratan penerbitan surat;</li> <li>3. Mampu melayani kebutuhan pengguna layanan dengan cepat dan menyenangkan.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</li> <li>2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> </ol>

	2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--

#### G. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Pemohon; 2. Ijazah asli dan fotokopi ijazah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menuju Front Office; 2. Mengisi buku tamu; 3. Mengajukan permohonan ralat ijazah; 4. Petugas memeriksa keaslian ijazah dan salinan berkas; 5. Pemohon mengisi Form Ralat Ijazah; 6. Form diserahkan kepada petugas pelayanan; 7. Petugas memproses permohonan ralat untuk ditindaklanjuti ke dinas terkait; 8. Hasil ralat ijazah diterima dan diserahkan kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	± 2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Ijazah hasil ralat
6	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan; 2. Memahami persyaratan dan ketentuan ralat ijazah; 3. Teliti dalam memeriksa dokumen ralat ijazah.
7	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8	Sarana dan Prasarana	1. Tempat cuci tangan/hand sanitizer; 2. Tablet buku tamu; 3. Jaringan internet; 4. Ruang tunggu ber-AC; 5. Meja dan kursi; 6. Perangkat komputer; 7. ATK; 8. Form data diri.
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Secara langsung kepada petugas; 2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan); 3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.
10	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan

		6. Surat Keputusan Standar Pelayanan
11	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan;</li> <li>2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> <li>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

#### H. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Pemohon menyampaikan aduan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengakses website: <a href="http://web.man2sleman.sch.id">http://web.man2sleman.sch.id</a> → Aplikasi Madrasah → pilih Selaras Salam → klik Salam → mengisi aduan secara online;</li> <li>2. Pemohon mengunggah dokumen/foto bukti aduan;</li> <li>3. Petugas meneruskan aduan kepada Kepala Urusan Tata Usaha;</li> <li>4. Kepala Urusan TU dan Kepala Madrasah berkoordinasi dengan pengelola/unit terkait;</li> <li>5. Petugas menyampaikan hasil koordinasi/keputusan kepada pemohon;</li> <li>6. Pemohon menerima konfirmasi atau penyelesaian atas aduan yang disampaikan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1–7 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5	Produk Pelayanan	Tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1) Secara langsung kepada petugas; 2) Website: <a href="https://man2sleman.sch.id">https://man2sleman.sch.id</a> (Aplikasi Madrasah → Selaras Salam → Salam → isi pengaduan); 3) WA Pelayanan Informasi: 0858-7756-5350.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah; 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama; dan Surat Keputusan Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	1. Halaman web/aplikasi; 2. Jaringan internet; 3. Telepon genggam; 4. Perangkat komputer; 5. Printer; 6. ATK; 7. Meja dan kursi.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan; 2. Memahami mekanisme penanganan pengaduan; 3. Teliti dalam memverifikasi dokumen/bukti aduan.
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku, serta didukung oleh petugas yang kompeten dan profesional di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, ramah, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta bebas dari praktik percaloan; 2. Pelayanan dijamin keaslian dan keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan

		5. Informasi terkait data identitas pengguna layanan dijaga kerahasiaannya.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui evaluasi penerapan 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan Focus Group Discussion (FGD);</li> <li>2. Melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## V. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan ini dibuat dengan harapan mampu untuk mewujudkan system penyelenggaraan pemerintah sesuai azas - azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terpenuhinya hak - hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan

Kepala



Wiranto Prasetyahadi

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN  
NOMOR 68.a TAHUN 2025 TENTANG TIM  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

TIM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SLEMAN

NO	NAMA	JABATAN	URAIAN KERJA
1	Drs. Wiranto Prasetyahadi, M.Pd	Kepala Madrasah	a. Memberikan arahan, pertimbangan, saran dan pendapat terhadap pelaksanaan PTSP kepada tim front office PTSP, dalam bentuk keputusan b. Memantau dan monitoring pelaksanaan PTSP c. Memberikan keputusan layanan PTSP. d. Memberikan disposisi
2	Sri Wulandari, S.E,M.M	Kepala Tata Usaha	
3	Nur Syam'ah, M.Pd	Waka Kurikulum (Back Office)	a. Menyiapkan konsep surat keluar (surat tugas, keterangan, rekomendasi, dan atau edaran) b. Menindaklanjuti disposisi surat masuk c. Mengevaluasi pelaksanaan koordinasi layanan masyarakat
4	Suratini, S.Pd	Waka Humas (Back Office)	
5	Anik Yuniawati, S.Pd	Waka Kesiswaan (Back Office)	
6	Sobiran, S.Pd	Waka Sarana dan Prasarana (Back Office)	
7	Erfin Ma'rifah,A.Md	Front Office PTSP	a. Memberikan layanan kepada masyarakat b. Menerima surat masuk (Penawaran kerjasama barang/jasa, promosi, izin observasi/penelitian, informasi lomba/kesiswaan/pelatihan, layanan legalisir, dan izin peminjaman sarana dan prasarana) c. Membuat surat keluar (surat tugas, keterangan, rekomendasi, dan mutasi masuk – pindah) d. Menerima monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan PTSP
8	Putri Rahmawati, S.Pd	Front Office PTSP	



Kepala

Wiranto Prasetyahadi