



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN  
PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka melaksanakan Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama, untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan keputusan Kepala Madrasah tentang standar pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Majene;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan;

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
11. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agama;
12. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BELITUNG TAHUN 2025.
- KESATU : Menetapkan standar pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kab. Belitung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Belitung; sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana pelayan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Majene  
Pada tanggal 4 April 2026  
Kepala Madrasah Tsanawiyah  
Negeri 1 Majene,



Sahid

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
MUTASI MASUK PESERTA DIDIK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Surat Pengantar</b> : Surat pengantar dari sekolah asal yang menjelaskan alasan perpindahan.</li><li>2. <b>Rapor Asli dan Fotokopi</b>: Rapor asli dan fotokopi yang telah dilegalisir oleh sekolah asal.</li><li>3. <b>Surat Keterangan Pindah Sekolah</b>: Surat keterangan pindah yang dikeluarkan oleh sekolah asal.</li><li>4. <b>Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</b> : Fotokopi Kartu Keluarga yang menunjukkan alamat tempat tinggal terbaru.</li><li>5. <b>Fotokopi Akta Kelahiran</b>: Fotokopi akta kelahiran peserta didik.</li><li>6. <b>Pas Foto</b>: Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar.</li><li>7. <b>Surat Keterangan Bebas Narkoba</b>: Surat keterangan bebas narkoba dari lembaga kesehatan yang berwenang (jika diperlukan).</li><li>8. <b>Surat Keterangan Tidak Sedang Menjalani Hukuman</b>: Surat keterangan bahwa peserta didik tidak sedang menjalani hukuman atau sanksi dari sekolah asal.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan</b>: Orang tua/wali peserta didik mengajukan permohonan mutasi masuk dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan ke sekolah tujuan.</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen</b>: Petugas administrasi sekolah tujuan memverifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen.</li><li>3. <b>Wawancara</b>: Sekolah dapat melakukan wawancara dengan peserta didik dan/atau orang tua/wali untuk mengetahui alasan dan kondisi peserta didik.</li><li>4. <b>Keputusan</b>: Kepala sekolah memberikan keputusan tertulis mengenai penerimaan atau penolakan permohonan mutasi masuk.</li></ol>

		<p>5. <b>Pengumuman:</b> Hasil keputusan disampaikan kepada orang tua/wali dan peserta didik secara tertulis.</p> <p>6. <b>Registrasi Ulang:</b> Jika diterima, peserta didik melakukan registrasi ulang dan melengkapi administrasi lainnya sesuai ketentuan sekolah.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses mutasi masuk dilakukan dalam waktu maksimal 14 hari kerja sejak pengajuan permohonan diterima.
4	Biaya/Tarif	Proses mutasi masuk peserta didik tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan kepada orang tua/wali.
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penerimaan atau Penolakan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Orang tua/wali peserta didik dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan mutasi masuk melalui jalur yang disediakan oleh sekolah, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya.</p> <p><a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> 085194619902 <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<p><b>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 12 Ayat (1) Huruf b:</b> Setiap peserta didik pada setiap satuan pendidikan berhak pindah ke satuan pendidikan yang setara pada jenjang yang sama.</li> </ul> <p>Undang-undang ini mengatur hak-hak peserta didik, termasuk hak untuk berpindah sekolah.</p> <p><b>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 24:</b> Peserta didik dapat pindah antar satuan pendidikan dalam jalur, jenis, dan program pendidikan yang sama.</li> </ul> <p>Peraturan ini memberikan panduan lebih rinci tentang tata cara pengelolaan pendidikan, termasuk proses mutasi peserta didik.</p> <p><b>3. Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 27:</b> Peserta didik yang pindah antar sekolah harus <b>memenuhi</b> persyaratan yang ditentukan oleh sekolah tujuan dan disetujui oleh dinas pendidikan setempat.</li> </ul> <p>Permendikbud ini mengatur mekanisme PPDB, termasuk proses mutasi yang dianggap sebagai bagian dari penerimaan peserta didik baru.</p> <p><b>4. Permendikbud Nomor 44 Tahun 2019 tentang</b></p>

		<p><b>Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 19:</b> Mengatur tentang perpindahan peserta didik di dalam satu daerah atau antar daerah.</li> </ul> <p>Permendikbud ini memberikan ketentuan tambahan mengenai prosedur mutasi peserta didik.</p>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur Pelayanan Mutasi Masuk Peserta Didik;</li> <li>2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan mutasi masuk peserta didik;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data mutasi masuk peserta didik;</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Mutasi masuk peserta didik;</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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
MUTASI KELUAR PESERTA DIDIK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Surat Permohonan Mutasi</b> : Surat Permohonan Mutasi yang ditandatangani oleh orang tua/wali peserta didik.</li><li>2. <b>Rapor Asli dan Fotokopi</b>: Rapor asli dan fotokopi yang telah dilegalisir oleh sekolah asal.</li><li>3. <b>Surat Keterangan Pindah Sekolah</b>: Surat keterangan pindah yang dikeluarkan oleh Kepala sekolah.</li><li>4. <b>Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</b>: Fotokopi Kartu Keluarga yang menunjukkan alamat tempat tinggal terbaru.</li><li>5. <b>Fotokopi Akta Kelahiran</b>: Fotokopi akta kelahiran peserta didik.</li><li>6. <b>Surat Keterangan Bebas Peminjaman Buku dan Barang</b>: Surat dari perpustakaan sekolah dan bagian inventaris yang menyatakan bahwa peserta didik tidak memiliki pinjaman buku atau barang sekolah yang belum dikembalikan.</li><li>7. <b>Surat Keterangan Bebas Administrasi</b> : Surat yang menyatakan bahwa peserta didik tidak memiliki tunggakan administrasi disekolah</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan</b>: Orang tua/wali peserta didik mengajukan permohonan mutasi keluar dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan ke sekolah.</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen</b>: Petugas administrasi sekolah melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen.</li></ol>

		<p>3. <b>Penerbitan surat keterangan pindah</b> : setelah dokumen diverifikasi dan disetujui oleh kepala Sekolah, sekolah akan menerbitkan surat keterangan pindah</p> <p>4. <b>Penyerahan dokumen</b> : dokumen asli termasuk rapor dan surat keterangan pindah diserahkan kepada orang tua/wali siswa</p> <p>5. <b>Pemberitahuan kepada sekolah tujuan</b> : sekolah asal dapat memberikan pemberitahuan kepada sekolah tujuan mengenai mutasi peserta didik</p> <p>6. <b>Pengarsipan</b> : salinan dokumen dan berkas mutasi disimpan oleh sekolah asal sebagai arsip.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses mutasi keluar dilaksanakan dalam waktu maksimal 7 hari kerja sejak pengajuan permohonan diterima dan dokumen lengkap
4	Biaya/Tarif	Proses mutasi masuk peserta didik tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan kepada orang tua/wali.
5	Produk Pelayanan	<b>Surat Keterangan Pindah.</b> Dokumen resmi dari sekolah yang menyatakan bahwa peserta didik telah mengajukan mutasi keluar dan diterima oleh sekolah.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Orang tua/wali peserta didik dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan mutasi keluar melalui jalur yang disediakan oleh sekolah, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya. <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> 085194619902 <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<p>1. <b>Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 12 Ayat (1) Huruf b:</b> Setiap peserta didik pada setiap satuan pendidikan berhak pindah ke satuan pendidikan yang setara pada jenjang yang sama.</li> </ul> <p>Undang-undang ini mengatur hak-hak peserta didik, termasuk hak untuk berpindah sekolah.</p> <p>2. <b>Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 24:</b> Peserta didik dapat pindah antar satuan</li> </ul>

		<p>pendidikan dalam jalur, jenis, dan program pendidikan yang sama.</p> <p>Peraturan ini memberikan panduan lebih rinci tentang tata cara pengelolaan pendidikan, termasuk proses mutasi peserta didik.</p> <p>3. <b>Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pasal 27:</b> Peserta didik yang pindah antar sekolah harus <b>memenuhi</b> persyaratan yang ditentukan oleh sekolah tujuan dan disetujui oleh dinas pendidikan setempat.</li></ul> <p>Permendikbud ini mengatur mekanisme PPDB, termasuk proses mutasi keluar yang dianggap sebagai bagian dari penerimaan peserta didik baru disekolah tujuan.</p> <p>4. <b>Permendikbud Nomor 44 Tahun 2019 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pasal 19:</b> Mengatur tentang perpindahan peserta didik di dalam satu daerah atau antar daerah.</li></ul> <p>Permendikbud ini memberikan ketentuan tambahan mengenai prosedur mutasi peserta didik keluar sekolah</p>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Meja;</li><li>2. Kursi;</li><li>3. Komputer;</li><li>4. Jaringan internet</li><li>5. Printer;</li><li>6. scanner;</li><li>7. kertas;</li><li>8. pensil;</li><li>9. Ballpoint</li><li>10. Stempel</li></ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami prosedur Pelayanan Mutasi Keluar Peserta Didik;</li><li>2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan mutasi keluar peserta didik;</li><li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data mutasi keluar peserta didik;</li><li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Mutasi keluar peserta didik;</li></ol>

		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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH HILANG/RUSAK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Surat Pernyataan Kehilangan</b> : Surat pernyataan kehilangan yang dikeluarkan oleh Kepolisian setempat</li><li>2. <b>Ijazah Rusak (jika ada)</b>: Jika Ijazah Rusak, Ijazah asli yang rusak harus diserahkan ke sekolah atau dinas pendidikan</li><li>3. <b>Foto kopi Ijazah (jika ada)</b> : Foto kopi ijazah asli yang hilang atau rusak (jika ada)</li><li>4. <b>Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</b>: Fotokopi Kartu Keluarga sebagai bukti identitas</li><li>5. <b>Fotokopi Akta Kelahiran</b>: Fotokopi akta kelahiran peserta didik.</li><li>6. <b>Pas Foto</b> : Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar</li><li>7. <b>Surat Keterangan lulus (jika ada)</b> : Surat Keterangan Lulus dari sekolah (jika ada)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan</b>: Pemohon mengajukan permohonan penerbitan surat keterangan pengganti ijazah dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan ke sekolah atau dinas pendidikan</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen</b>: Petugas administrasi melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen.</li><li>3. <b>Penerbitan surat keterangan</b>: setelah verifikasi, sekolah atau Dinas pendidikan akan menerbitkan surat keterangan Pengganti Ijazah dalam jangka waktu</li></ol>

		<p>yang ditentukan</p> <p>4. <b>Pengambilan Surat Keterangan</b> : pemohon dapat mengambil surat keterangan pengganti ijazah disejolah atau dinas pendidikan dengan mengajukan bukti pengajuan permohonan</p> <p>5. <b>Pemberitahuan kepada sekolah tujuan</b> : sekolah asal dapat memberikan pemberitahuan kepada sekolah tujuan mengenai mutasi peserta didik</p> <p>6. <b>Pengarsipan</b> : salinan dokumen dan surat keterangan disimpan oleh sekolah atau dinas pendidikan sebagai arsip.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerbitan surat keterangan pengganti ijazah hilang/rusak dilakukan dalam waktu maksimal 14 hari kerja sejak pengajuan permohonan dan dokumen lengkap diterima
4	Biaya/Tarif	Proses penerbitan surat keterangan pengganti ijazah hilang/rusak tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan kepada pemohon.
5	Produk Pelayanan	<b>Surat Keterangan Pengganti Ijazah.</b> Dokumen resmi yang diterbitkan oleh sekolah atau Dinas Pendidikan sebagai pengganti ijazah asli dan memiliki kekuatan hukum yang sama.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Orang tua/wali peserta didik dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah melalui jalur yang disediakan oleh sekolah atau Dinas Pendidikan, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya.</p> <p><a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> 085194619902 <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<p>1. <b>Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 47 Ayat (1)</b> : Menyatakan bahwa Ijazah adalah bukti kelulusan dari satuan pendidikan tertentu dan berhak digunakan sebagai syarat untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya atau ke dunia kerja.</li> <li>• <b>Pasal 47 Ayat (2)</b> : Ijazah dapat dikeluarkan kembali</li> </ul>

		<p>oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan jika dinyatakan hilang atau rusak.</p> <p>2. <b>Permendikbud Nomor 81A Tahun 2013 tentang Ijazah, Sertifikat, dan Satuan Pendidikan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bagian II Pasal 14 Ayat (2) :</b> menyatakan bahwa pihak sekolah atau satuan pendidikan berwenang untuk menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah bagi peserta didik yang kehilangan atau yang rusak Ijazah aslinya.</li> </ul> <p>3. <b>Permendikbud Nomor 47 Tahun 2014 Standar Nasional Pendidikan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bagian V Pasa 53 Ayat (1) :</b> Menyatakan bahwa ijazah sebagai bukti lulus pendidikan wajib diserahkan kepada peserta didik yang lulus dari satuan Pendidikan.</li> </ul>
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pengetahuan Umum dan Kebijakan Pendidikan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Memahami peraturan Perundang-undangan :</b> Pelaksana harus memahami dengan baik dasar hukum yang mengatur penerbitan ijazah dan surat Keterangan Pengganti, termasuk Undang-Undang, peraturan menteri dan Kebijakan lokal terkait.</li> <li>- <b>Pemahaman kebijakan pendidikan :</b> pelaksana harus mengetahui dan memahami kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan administrasi pendidikan, termasuk prosedur penggantian dokumen resmi seperti Ijazah.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Kemampuan Administrasi dan manajemen Berkas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Verifikasi Dokumen :</b> Pelaksana harus memiliki kemampuan untuk melakukan verifikasi keabsahan dan</li> </ul> </li> </ol>

		<p>kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh pemohon, termasuk identifikasi dokumen yang sah</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Pengelolaan Arsip</b> : Pelaksana harus mampu mengelola arsip dokumen dengan baik, termasuk penyimpanan salinan surat keterangan dan dokumen pendukung lainnya sesuai dengan prosedur yang berlaku</li></ul> <p><b>3. Komunikasi Efektif</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Layanan Informasi</b> : Pelaksana harus mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pemohon terkait prosedur dan persyaratan dan status permohonan</li><li>- <b>Konsultasi</b> : Pelaksana harus dapat memberikan layanan konsultasi yang ramah dan membantu , serta mampu menjawab pertanyaan atau menjelaskan proses penerbitan surat keterangan kepada pemohon</li></ul> <p><b>4. Kemampuan Teknis IT dan pengguna sistem</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Penggunaan Sistem Informasi Sekolah</b> : jika sekolah atau Dinas Pendidikan menggunakan sistem informasi untuk administrasi dokumen, pelaksana harus memiliki kemampuan teknis untuk mengoperasikan sistem tersebut</li><li>- <b>Keamanan Data</b> : Pelaksana harus memahami dan menerapkan prinsip-prinsip keamanan data dalam pengelolaan dokumen termasuk dalam penyimpanan dan distribusi surat keterangan</li></ul> <p><b>5. Kemampuan pelayanan publik</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Orientasi pada pelayanan</b> : pelaksana harus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemohon, termasuk memastikan bahwa semua permohonan ditangani secara cepat dan efisien</li><li>- <b>Etika dan integritas</b> : pelaksana harus menunjukkan sikap profesional, jujur dan memiliki integritas tinggi dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam menjaga kerahasiaan dan keaslian dokumen.</li></ul> <p><b>6. Problem Solving dan Pengelolaan Pengaduan</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Penyelesaian Masalah</b> : Pelaksana harus mampu menangani masalah yang mungkin timbul selama proses penerbitan, seperti ketidaklengkapan dokumen atau kesalahan data, dengan solusi yang tepat dan efektif</li><li>- <b>Pengelolaan Pengaduan</b> : Pelaksana harus memiliki kemampuan untuk menerima dan menangani pengaduan dari pemohon dengan cara yang konstruktif</li></ul>
--	--	--

		<p>dan solutif, serta memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan serius</p> <p>Kompetensi ini diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh proses penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta menjamin kepuasan pemohon dalam mendapatkan layanan yang berkualitas</p>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
LEGALISASI IJAZAH DAN DOKUMEN LAINNYA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Ijazah Asli</b> : Ijazah asli yang akan dilaksanakan legalisasi</li><li>2. <b>Fotokopi Ijazah</b> : Fotokopi Ijazah yang telah dilegalisir sebelumnya (jika diperlukan)</li><li>3. <b>Kartu Identitas</b> : Fotokopi kartu identitas pemohon (KTP, SIM, paspor)</li><li>4. <b>Surat permohonan Legalisasi</b> : Surat permohonan yang ditandatangani oleh pemohon yang menyatakan tujuan legalisasi ijazah</li><li>5. <b>Pas Foto</b> : Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar (jika diperlukan)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan</b>: Pemohon mengajukan permohonan legalisasi ijazah dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan ke sekolah atau dinas pendidikan</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen</b>: Petugas administrasi melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diserahkan</li><li>3. <b>Legalisasi Dokumen</b> : setelah verifikasi, Petugas akan menandatangani dan membubuhkan cap resmi pada ijazah sebagai tanda legalisasi</li><li>4. <b>Penyampaian Dokumen</b> : Ijazah yang telah dilegalisasi diserahkan kembali kepada pemohon</li><li>5. <b>Pengarsipan</b> : salinan dokumen dan bukti legalisasi disimpan sebagai arsip di sekolah atau Dinas Pendidikan</li></ol>
3	Jangka Waktu	Proses Legalisasi ijazah dilakukan dalam waktu maksimal 2

	Pelayanan	hari kerja sejak pengajuan permohonan dan dokumen lengkap diterima (bisa ditunggu sekira pejabat berwenang ada ditempat)
4	Biaya/Tarif	Proses Legalisasi ijazah tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan kepada pemohon.
5	Produk Pelayanan	<b>Ijazah yang telah dilegalisasi.</b> Dokumen ijazah asli yang telah diberi cap resmi dan tanda-tangan dari pihak berwenang sebagai bukti keabsahan dan validasi ijazah tersebut
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pemohon dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan Legalisasi Ijazah melalui jalur yang disediakan oleh sekolah atau Dinas Pendidikan, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya. <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> 085194619902 <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 47 Ayat (1)</b> : Menyatakan bahwa Ijazah adalah bukti kelulusan dari satuan pendidikan tertentu dan berhak digunakan sebagai syarat untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya atau ke dunia kerja.</li> <li>• <b>Pasal 47 Ayat (2)</b> : Ijazah dapat dikeluarkan kembali oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan jika dinyatakan hilang atau rusak.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 48</b> : mengatur mengenai pengelolaan dokumen pendidikan termasuk Ijazah dan prosedur legalisasi yang harus dilakukan oleh satuan pendidikan</li> </ul> </li> <li>3. <b>Permendikbud Nomor 81A Tahun 2013 tentang Ijazah, Sertifikat, dan Satuan Pendidikan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bagian II Pasal 14 Ayat (2)</b> : menyatakan bahwa</li> </ul> </li> </ol>

		<p>pihak sekolah atau satuan pendidikan berwenang untuk menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah bagi peserta didik yang kehilangan atau yang rusak Ijazah aslinya.</p> <p>4. <b>Permendikbud Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Penerimaan peserta didik baru pada TK, SD, SMP, SMA dan SMK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 34</b> : menyebutkan bahwa legalisasi ijazah diperlukan untuk memastikan keabsahan ijazah yang digunakan dalam proses administrasi pendidikan</li> </ul>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pengetahuan Umum dan Kebijakan Pendidikan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Memahami peraturan Perundang-undangan</b> : Pelaksana harus memahami dengan baik dasar hukum yang mengatur tentang ijazah, proses legalisasi dan peran serta kewenangan yang dimiliki oleh lembaga pendidikan</li> <li>- <b>Pemahaman kebijakan pendidikan</b> : mengetahui kebijakan dan prosedur administrasi pendidikan terkait dengan legalisasi ijazah, termasuk persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon</li> </ul> </li> <li>2. <b>Kemampuan Administrasi dan manajemen Berkas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Verifikasi Dokumen</b> : mampu melakukan verifikasi dokumen untuk memastikan keabsahan dan kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk proses legalisasi</li> <li>- <b>Pengelolaan Arsip</b> : kemampuan untuk mengelola dan menyimpan arsip dokumen dengan baik, termasuk dokumen yang telah dilegalisasi sebagai referensi di masa datang</li> </ul> </li> <li>3. <b>Komunikasi Efektif</b></li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Layanan Informasi</b> : memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pemohon mengenai prosedur dan persyaratan dan status permohonan legalisasi ijazah</li> <li>- <b>Konsultasi</b> : mampu memberikan layanan konsultasi kepada pemohon dalam hal-hal yang berkaitan dengan proses legalisasi ijazah secara profesional dan sopan.</li> </ul> <p><b>4. Kemampuan Teknis IT dan pengguna sistem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Penggunaan Sistem Informasi Sekolah</b> : jika ada sistem informasi yang digunakan dalam proses legalisasi , pelaksana harus mampu mengoperasikan sistem tersebut dengan baik</li> <li>- <b>Keamanan Data</b> : memahami pentingnya menjaga keamanan data pribadi dan dokumen dalam pengelolaan dan proses legalisasi ijazah. Kemampuan pelayanan publik.</li> </ul> <p><b>5. pelayanan publik dan etika kerja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Orientasi pada pelayanan</b> : mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif dan profesional kepada pemohon selama proses legalisasi</li> <li>- <b>Etika dan integritas</b> : pelaksana harus menunjukkan sikap profesional, jujur dan memiliki integritas tinggi dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam menjaga kerahasiaan dan keaslian dokumen.</li> </ul>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga keraha-</li> </ol>

		siaannya
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
LEGALISASI LAPORAN HASIL BELAJAR

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyerahkan dokumen asli laporan hasil belajar yang akan dilegalisasi</li><li>2. Menyertakan fotokopi dokumen yang akan dilegalisasi (jumlah sesuai kebutuhan)</li><li>3. Melampirkan surat permohonan legalisasi yang telah ditandatangani oleh pihak yang berwenang</li><li>4. Membawa identitas asli (KTP/SIM/Kartu Pelajar)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan:</b> Pemohon mengajukan permohonan legalisasi dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan ke bagian administrasi</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen:</b> Petugas memeriksa kelengkapan dan keaslian dokumen yang diserahkan</li><li>3. <b>Legalisasi Dokumen :</b> Setelah dokumen diverifikasi, Petugas melakukan legalisasi dengan membubuhkan cap dan tandatangan pada fotokopi dokumen</li><li>4. <b>Penyerahan Dokumen :</b> Dokumen yang telah dilegalisasi diserahkan kembali kepada pemohon</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses Legalisasi dilakukan dalam waktu 1 hari kerja setelah semua persyaratan dipenuhi
4	Biaya/Tarif	Proses Legalisasi ijazah tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	<b>Fotokopi rapor yang telah dilegalisasi.</b> Dokumen berupa fotokopi laporan hasil belajar (rapor, tran-

		skip nilai, atau dokumen akademik lainnya) yang telah diberi cap legalisasi dan tandatangan oleh pihak berwenang
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>d. Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan sebagaimana telah diubah dengan peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015</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> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Pengetahuan tentang Administrasi Pendidikan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami prosedur administrasi pendidikan, terutama terkait legalisasi dokumen akademik</li> <li>- Menguasai peraturan dan kebijakan yang berlaku terkait dengan proses legalisasi</li> </ul> </li> <li><b>2. Keterampilan Verifikasi Dokumen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu memeriksa dan memastikan keaslian serta kelengkapan dokumen yang akan dilegalisasi</li> <li>- Terampil dalam menggunakan alat atau sistem pendukung untuk melakukan verifikasi</li> </ul> </li> <li><b>3. Kemampuan Komunikasi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu berkomunikasi dengan baik, jelas dan sopan kepada pemohon atau pihak terkait</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu memberikan penjelasan tentang prosedur dan persyaratan legalisasi dengan baik</li> </ul> <p><b>4. Integritas dan Profesionalisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bertanggungjawab dan jujur dalam melaksanakan tugas tanpa diskriminasi</li> <li>- Memiliki sikap profesionalis dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan dokumen yang dikelola</li> </ul> <p><b>5. Pelayanan prima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada pemohon</li> <li>- Peka terhadap kebutuhan pemohon dan siap memberikan solusi apabila terjadi kendala dalam proses legalisasi</li> </ul> <p><b>6. Penguasaan teknologi informasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan dasar dalam penggunaan teknologi informasi untuk mendukung proses legalisasi seperti pengelolaan data dan dokumentasi.</li> </ul>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PERBAIKAN NOMOR INDUK SISWA NASIONAL (NISN)

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengajukan permohonan perbaikan NISN yang ditandatangani oleh pihak berwenang (Kepala Madrasah atau Dinas Pendidikan)</li><li>2. Menyertakan dokumen pendukung yang membuktikan kesalahan data, seperti :<ul style="list-style-type: none"><li>- Akta kelahiran asli dan fotokopi</li><li>- Kartu keluarga asli dan fotokopi</li><li>- Rapor atau dokumen akademik lainnya (jika diperlukan)</li></ul></li><li>3. Fotokopi Kartu NISN (jika sudah ada)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan:</b> Pemohon mengajukan permohonan perbaikan NISN dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan ke bagian administrasi</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas memeriksa kelengkapan dan keaslian dokumen yang diserahkan</li><li>- Melakukan verifikasi sesuai data dengan dokumen pendukung</li></ul></li><li>3. <b>Proses perbaikan NISN</b> Setelah dokumen diverifikasi, Petugas mengajukan perbaikan NISN melalui sistem pendataan pendidikan yang berlaku</li><li>4. <b>Pemberitahuan hasil perbaikan :</b> Pemohon akan diberitahukan mengenai status perbaikan NISN, dan jika berhasil pemohon menerima NISN yang telah diperbaiki</li></ol>
3	Jangka Waktu	Proses perbaikan NISN memerlukan waktu 7 hari kerja sete-

	Pelayanan	lah semua persyaratan dipenuhi
4	Biaya/Tarif	Pelayanan perbaikan NISN tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	<b>NISN yang telah diperbaiki</b> Siswa akan mendapatkan NISN baru yang telah dikoreksi sesuai dengan dokumen resmi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui : a. Telepon : 085194619902 b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a> c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> Kotak saran yang tersedia di PTSP
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2015 tentang Data Pokok Pendidikan 3. Surat Edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengenai Tata cara perbaikan NISN
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. Ballpoint 10. Stempel
9	Kompetensi Pelaksana	<b>1. Pemahaman tentang Sistem Pendataan Pendidikan</b> Mampu mengoperasikan sistem pendataan pendidikan dan memahami prosedur perbaikan NISN <b>2. Keterampilan Verifikasi Dokumen</b> Mampu memverifikasi keabsahan dokumen yang digunakan sebagai dasar perbaikan <b>3. Kemampuan Komunikasi</b> Mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa atau orang tua terkait proses dan hasil perbaikan <b>4. Integritas dan Profesionalisme</b> Bertanggungjawab, jujur dan menjaga kerahasiaan data siswa

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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN VII  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PENGAJUAN PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP)

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Siswa adalah warga negara Indonesia yang berasal dari keluarga kurang mampu yang dibuktikan dengan kartu Keluarga Sejahtera (KKS) atau surat keterangan tidak mampu dari kelurahan</li><li>2. Siswa terdaftar sebagai peserta didik aktif di sekolah yang bersangkutan</li><li>3. Siswa memiliki Nomor Induk Siswa nasional (NISN)</li><li>4. Mengisi formulir pengajuan PIP yang telah disediakan oleh sekolah tau Dinas Pendidikan</li><li>5. Menyerahkan fotokopi Kartu keluarga (KK) dan Akta Kelahiran</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengumpulan Data</b> Madrasah melakukan pendataan siswa yang memenuhi syarat untuk diajukan sebagai penerima PIP</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen:</b> Petugas sekolah melakukan verifikasi data siswa untuk memastikan kelayakan penerima PIP</li><li>3. <b>Pengajuan Data</b> Data siswa yang telah diverifikasi diajukan ke Dinas pendidikan atau melalui sistem pendataan Online yang ditetapkan</li><li>4. <b>Penetapan Penerima PIP</b> Dinas pendidikan atau Instansi terkait akan melakukan validasi akhir dan menetapkan siswa yang berhak menerima PIP</li><li>5. <b>Pemberitahuan kepada siswa</b> Sekolah memberitahukan hasil pengajuan PIP kepada sis-</li></ol>

		wa yang diterima dan memberikan arahan mengenai pencairan dan bantuan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses pengajuan PIP dari pengumpulan data hingga penetapan penerima memerlukan waktu maksimal 30 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Pelayanan perbaikan NISN tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	<p><b>1. Daftar siswa penerima PIP :</b> Daftar siswa yang telah diverifikasi dan dinyatakan layak menerima bantuan Program Indonesia Pintar (PIP) yang kemudian disahkan oleh Dinas pendidikan atau Instansi terkait</p> <p><b>2. Surat penetapan PIP :</b> Surat resmi dari Dinas Pendidikan yang menetapkan siswa-siswa tertentu sebagai penerima PIP , lengkap dengan informasi tentang jumlah bantuan yang akan diterima</p>
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Program Indonesia Pintar</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar (PIP)</li> <li>4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 8/P/2020 tentang Petunjuk Teknis pelaksanaan Program Indonesia Pintar</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> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> </ol>

		10. Stempel
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>1. Pemahaman tentang Kebijakan PIP</b> Menguasai peraturan, kebijakan dan prosedur yang berlaku terkait dengan program Indonesia Pintar termasuk kriteria kelayakan penerima bantuan</p> <p><b>2. Keterampilan Verifikasi Data</b> Terampil dalam memverifikasi dan memastikan keabsahan data siswa seperti identitas, status ekonomi, dan dokumen pendukung lainnya untuk memastikan bahwa bantuan disalurkan kepada siswa yang tepat</p> <p><b>3. Keterampilan administrasi</b> Mampu mengelola dokumen dan data siswa secara efisien baik dalam bentuk fisik maupun digital serta mampu menggunakan sistem pendataan yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan atau instansi terkait</p> <p><b>4. Komunikasi efektif</b> Mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa, orang tua/wali dan pihak terkait lainnya ini termasuk kemampuan menjelaskan prosedur, persyaratan dan hasil pengajuan PIP dengan jelas dan sopan</p>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat

		dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
--	--	--

LAMPIRAN VIII  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PENGAJUAN SURAT PERSETUJUAN IZIN PENGENALAN LAPANGAN  
PERSEKOLAHAN

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengajukan surat permohonan izin pengenalan lapangan persekolahan yang ditandatangani oleh mahasiswa atau calon guru yang bersangkutan</li><li>2. Menyertakan surat pengantar dari perguruan tinggi atau lembaga pendidikan yang bersangkutan</li><li>3. Melampirkan proposal atau rencana kegiatan pengenalan lapangan persekolahan</li><li>4. Menyertakan fotokopi identitas diri (KTP/KTM) dan kartu Tanda Mahasiswa (jika diperlukan)</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan</b> Pemohon mengajukan surat permohonan beserta dokumen persyaratan ke bagian administrasi sekolah atau Dinas Pendidikan terkait</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen:</b> Petugas sekolah melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diserahkan</li><li>3. <b>Penerbitan surat persetujuan</b> Setelah verifikasi selesai, surat persetujuan izin pengenalan lapangan persekolahan diterbitkan dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang</li><li>4. <b>Penyerahan Surat :</b> Surat persetujuan diberikan kepada pemohon, yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan pengenalan lapangan persekolahan</li></ol>
3	Jangka Waktu	Proses penerbitan surat persetujuan memerlukan waktu maksimal 5 hari kerja setelah semua persyaratan dipenuhi

	Pelayanan	
4	Biaya/Tarif	Pelayanan pengajuan surat persetujuan izin pengenalan lapangan persekolahan ini tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	<p><b>1. Surat persetujuan izin pengenalan lapangan persekolahan :</b> Surat resmi yang diterbitkan oleh pihak sekolah atau dinas pendidikan yang memberikan izin kepada mahasiswa atau calon guru untuk melaksanakan kegiatan pengenalan lapangan disekolah. Surat ini mencakup informasi mengenai identitas pemohon, tujuan kegiatan, waktu pelaksanaan dan lokasi pengenalan lapangan</p> <p><b>2. Dokumen pengantar kegiatan</b> Dokumen tambahan yang dapat berupa surat pengantar atau surat tugas yang mendukung pelaksanaan kegiatan pengenalan lapangan, berisi informasi lebih lanjut mengenai detail kegiatan yang akan dilakukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah</li> <li>4. Surat Keputusan Kepala Sekolah atau Perguruan Tinggi terkait Prosedur pengenalan lapangan persekolahan</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> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> </ol>

		<p>9. Ballpoint</p> <p>10. Stempel</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>1. Pemahaman tentang regulasi dan kebijakan pendidikan</b> Menguasai peraturan, kebijakan dan prosedur terkait dengan pengenalan lapangan persekolahan termasuk ketentuan yang berlaku disekolah atau Dinas Pendidikan</p> <p><b>2. Keterampilan Verifikasi dan Validasi Dokumen</b> Mampu memverifikasi dan memvalidasi dokumen yang diajukan, memastikan keaslian dan kelengkapan dokumen sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan</p> <p><b>3. Administrasi dan Pengelolaan Data :</b> Memiliki keterampilan dalam mengelola administrasi dan data pemohon, termasuk kemampuan untuk menyusun, menyimpan, dan mengakses dokumen secara efisien</p> <p><b>4. Kemampuan Komunikasi efektif</b> Mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada pemohon serta pihak-pihak terkait, memberikan penjelasan mengenai prosedur, persyaratan dan status pengajuan dengan sopan dan profesional</p>
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 dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan;</p> <p>2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan 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;</p> <p>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</p>
14	Evaluasi ki-	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran pe-

	nerja pelak- sana	nerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan se- kurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
--	----------------------	--

LAMPIRAN IX  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
SURAT PERSETUJUAN PEMINJAMAN SARANA DAN PRASARANA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan Resmi Surat permohonan harus dibuat secara resmi oleh pemohon (individu, organisasi atau instansi) yang ditujukan kepada pihak berwenang dengan mencantumkan tujuan peminjaman, waktu peminjaman, jenis sarana/prasarana yang akan dipinjam dan penanggungjawab</li><li>2. Identitas Pemohon<ul style="list-style-type: none"><li>- Fotokopi KTP atau tanda pengenal lain yang sah bagi individu</li><li>- Untuk organisasi atau instansi, lampirkan fotokopi akta pendirian, SK Pengangkatan atau dokumen resmi lainnya yang menunjukkan legalitas dan keabsahan organisasi</li></ul></li><li>3. Rencana Kegiatan Lampirkan proposal atau rencana kegiatan yang menjelaskan secara rinci penggunaan sarana/prasarana yang akan dipinjam, termasuk jadwal kegiatan, jumlah peserta dan tujuan penggunaan</li><li>4. Surat Keterangan dari Pengelola sarana/prasarana yang menyatakan bahwa sarana/prasarana yang diminta tidak sedang dipinjamkan atau digunakan oleh pihak lain pada waktu yang sama</li><li>5. Jaminan Pengembalian Surat pernyataan bermaterai dari pemohon yang menyatakan kesanggupan untuk menjaga, merawat dan</li></ol>

		<p>mengembalikan sarana/prasarana dalam keadaan baik, serta bertanggungjawab atas kerusakan atau kehilangan</p> <p>6. Rekomendasi</p> <p>Rekomendasi dari atasan langsung atau instansi terkait jika pemohon berasal dari instansi pemerintah atau organisasi resmi</p>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>1. <b>Pengajuan Permohonan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon mengajukan permohonan tertulis melalui formulir peminjaman yang disediakan oleh instansi</li> <li>- Formulir harus diisi lengkap dengan mencantumkan tujuan peminjaman, jenis sarana/prasarana yang dipinjam, waktu peminjaman dan penanggungjawab</li> </ul> <p>2. <b>Verifikasi dan persetujuan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas yang berwenang melakukan verifikasi terhadap ketersediaan sarana/prasarana yang dimohon</li> <li>- Jika disetujui, petugas memberikan persetujuan tertulis dalam bentuk surat persetujuan peminjaman</li> <li>- Jika ditolak, petugas memberikan penjelasan kepada pemohon mengenai alasan penolakan</li> </ul> <p>3. <b>Pengambilan dan Pengembalian sarana/prasarana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon mengambil sarana/prasarana sesuai waktu yang ditentukan dengan menunjukkan surat persetujuan peminjaman</li> <li>- Pengembalian dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Keterlambatan pengembalian akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku</li> </ul> <p>4. <b>Monitoring dan Evaluasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas melakukan monitoring terhadap penggunaan sarana/prasarana selama masa peminjaman</li> <li>- Setelah pengembalian, dilakukan evaluasi terhadap kondisi sarana/prasarana untuk memastikan tidak ada kerusakan atau kehilangan.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses persetujuan peminjaman memerlukan waktu maksimal 3 hari kerja sejak permohonan diajukan
4	Biaya/Tarif	Pelayanan peminjaman sarana/prasarana ini tidak dipungut biaya (gratis)

5	Produk Pelayanan	Surat balasan/persetujuan peminjaman sarana/prasarana
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui : a. Telepon : 085194619902 b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a> c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> Kotak saran yang tersedia di PTSP
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. Ballpoint 10. Stempel
9	Kompetensi Pelaksana	<b>1. Kompetensi Teknis</b> - <b>Pemahaman regulasi</b> : memiliki pemahaman mendalam tentang peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan sarana dan prasarana, termasuk undang-undang, peraturan pemerintah dan peraturan internal instansi - <b>Administrasi dan pengarsipan</b> : mampu mengelola administrasi dan pengarsipan dokumen peminjaman secara rapih, terstruktur dan sesuai dengan prosedur yang berlaku - <b>Verifikasi dokumen</b> : mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen yang diajukan oleh pemohon termasuk memastikan kelengkapan dan keaslian dokumen - <b>Pengetahuan tentang sarana dan prasarana</b> : memahami karakteristik dan kondisi sarana dan prasarana yang dikelola termasuk penggunaan, pemeliharaan dan penanganan teknis jika diperlukan <b>2. Kompetensi manajerial</b>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Pengambilan keputusan</b> : mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat dalam menyetujui atau menolak permohonan peminjaman berdasarkan analisis yang komprehensif</li><li>- <b>Perencanaan dan pengorganisasian</b> : mampu merencanakan jadwal penggunaan sarana dan prasarana secara efisien agar tidak terjadi konflik penggunaan antara pemohon yang berbeda</li><li>- <b>Pengelolaan resiko</b> : mampu mengidentifikasi dan mengelola resiko yang terkait dengan peminjaman sarana dan prasarana, seperti resiko kerusakan, kehilangan atau keterlambatan pengembalian</li></ul> <p><b>3. Kompetensi interpersonal</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu berkomunikasi dengan jelas, baik secara lisan maupun tulisan, untuk memberikan informasi, petunjuk dan keputusan kepada pemohon</li><li>- <b>Pelayanan pelanggan</b> : memiliki orientasi pelayanan yang tinggi, mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif dan membantu pemohon dalam memenuhi persyaratan</li><li>- <b>Negosiasi dan mediasi</b> : mampu melakukan negosiasi atau mediasi jika terjadi perselisihan atau ketidaksesuaian antara pemohon dan pengelola sarana/prasarana</li></ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan profesionalisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Integritas</b> : menjunjung tinggi kejujuran, transparansi, dan keadilan dalam menjalankan tugas, termasuk menjaga kerahasiaan data pemohon dan memastikan proses berjalan sesuai aturan</li><li>- <b>Tanggungjawab</b> : bertanggungjawab atas seluruh proses peminjaman dari verifikasi hingga pengembalian serta memastikan sarana dan prasarana digunakan sesuai dengan persetujuan yang diberikan</li><li>- <b>Adaptabilitas</b> : mampu menyesuaikan diri dengan perubahan aturan atau situasi serta mencari solusi yang terbaik dalam kondisi yang tidak terduga</li></ul> <p><b>5. Kompetensi teknologi informasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Penggunaan sistem informasi</b> : mampu mengoperasikan perangkat lunak atau sistem informasi manajemen yang digunakan untuk mencatat, mengelola, dan melacak peminjaman sarana dan prasarana</li><li>- <b>Keterampilan komputer dasar</b> : menguasai aplikasi</li></ul>
--	---

		<p>perkantoran seperti pengolah kata, lembar kerja, dan perangkat lunak presentasi untuk mendukung tugas administratif dan pelaporan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetensi-kompetensi ini diharapkan dapat memastikan bahwa pelaksanaan layanan memiliki kemampuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas yang efektif dan efisien</li> </ul>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN X  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
LEGALISASI SERTIFIKAT AKREDITASI MADRASAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyerahkan fotokopi sertifikat akreditasi yang akan dilegalisasi</li><li>2. Menyertakan surat permohonan legalisasi yang ditandatangani oleh kepala madrasah</li><li>3. Melampirkan fotokopi dokumen pendukung, seperti surat keputusan akreditasi dan dokumen identitas madrasah</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pendaftaran dan penyerahan dokumen</b> : Madrasah mengajukan permohonan legalisasi dengan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan ke bagian pelayanan</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen</b> : Petugas administrasi melakukan verifikasi terhadap keabsahan dokumen yang diserahkan</li><li>3. <b>Penandatanganan dan pengesahan</b> : Setelah dokumen diverifikasi, Petugas akan berwenang menandatangani dan mengesahkan sertifikat akreditasi</li><li>4. <b>Pengembalian Dokumen</b> : Sertifikat akreditasi yang telah dilegalisir diserahkan kembali ke madrasah</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses Legalisasi sertifikat akreditasi dilakukan dalam waktu maksimal 3 hari kerja setelah dokumen lengkap diterima
4	Biaya/Tarif	Proses Legalisasi sertifikat akreditasi madrasah tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Sertifikat akreditasi yang telah dilegalisasi.
6	Penanganan	Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :

	Pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan :</li> <li>3. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 303 Tahun 2016 tentang Pedoman Akreditasi Madrasah</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> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Kompetensi Teknis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengetahuan tentang regulasi</b> : memahami peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang akreditasi madrasah, legalisasi dokumen, serta prosedur administrasi terkait</li> <li>- <b>Verifikasi Dokumen</b> : mampu melakukan verifikasi keabsahan dan kelengkapan dokumen yang diajukan untuk legalisasi</li> <li>- <b>Penggunaan perangkat kantor</b> : mampu menggunakan perangkat dan aplikasi yang diperlukan untuk memproses dokumen seperti dokumen, scanner dan aplikasi pengelolaan dokumen</li> </ul> </li> <li><b>2. Kompetensi manajerial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengelolaan waktu</b> : mampu mengatur waktu dengan baik untuk memastikan bahwa setiap permohonan legalisasi diproses dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>- <b>Penyelesaian masalah</b> : kemampuan mengidentifikasi</li> </ul> </li> </ol>

		<p>kasi dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama proses legalisasi, seperti ketidaklengkapan dokumen atau ketidaksesuaian data</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Koordinasi dan kolaborasi</b> : mampu bekerja sama dengan tim dan berkoordinasi dengan pihak terkait seperti kepala madrasah dan pejabat yang berwenang untuk memastikan kelancaran proses legalisasi</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi Komunikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu berkomunikasi dengan jelas, baik secara lisan maupun tulisan kepada pihak yang mengajukan legalisasi, menjelaskan prosedur, persyaratan dan status permohonan mereka</li> <li>- <b>Layanan pelanggan</b> : mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional dan responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan pemohon</li> <li>- <b>Negosiasi dan mediasi</b> : mampu melakukan negosiasi atau mediasi jika terjadi ketidaksepakatan atau perselisihan terkait proses legalisasi</li> </ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan integritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kerahasiaan</b> : menjaga kerahasiaan dokumen dan informasi yang terkait dengan proses legalisasi.</li> <li>- <b>Kejujuran dan transparansi</b> : bertindak dengan jujur dan transparan dalam semua aspek layanan, menghindari segala bentuk penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang</li> <li>- <b>Kepatuhan terhadap standar</b> : mematuhi semua standar operasional dan prosedur yang telah ditetapkan untuk pelayanan legalisasi sertifikat akreditasi</li> </ul> <p><b>5. Kompetensi pengembangan diri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pembelajaran berkelanjutan</b> : berkomitmen untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan dan pendidikan yang relevan</li> <li>- <b>Adaptasi terhadap perubahan</b> : mampu beradaptasi dengan perubahan regulasi, teknologi dan prosedur yang terkait dengan pelayanan legalisasi</li> </ul>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XI  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PENERIMAAN PESERTA MURID BARU

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Dokumen yang diperlukan 1. Fotokopi akta kelahiran atau dokumen kelahiran lainnya 2. Fotokopi kartu keluarga 3. Pasfoto terbaru 4. Sertifikat atau piagam penghargaan (jika diperlukan untuk jalur prestasi) 5. Surat keterangan pindah (jika berasal dari sekolah lain)
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. <b>Sosialisasi</b> : madrasah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai jadwal dan prosedur PMB melalui berbagai media 2. <b>Pendaftaran</b> : calon peserta didik atau orang tua melakukan pendaftaran secara daring (online) atau langsung (offline) sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan 3. <b>Seleksi</b> : - <b>Jalur prestasi</b> : berdasarkan prestasi akademik dan non akademik - <b>Jalur perpindahan orang tua</b> : untuk anak dari orang tua yang pindah tugas 4. <b>Pengumuman</b> : hasil seleksi diumumkan melalui website resmi sekolah atau papan pengumuman 5. <b>Daftar ulang</b> : peserta didik yang diterima melakukan daftar ulang dengan menyerahkan dokumen asli sesuai jadwal yang ditetapkan

3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses PMB berlangsung selama 1 – 2 bulan dimulai dari sosialisasi hingga pengumuman akhir penerima
4	Biaya/Tarif	Pelayanan PMB pada sekolah negeri tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Bukti pendaftaran
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui : a. Telepon : 085194619902 b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a> c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> Kotak saran yang tersedia di PTSP
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan</li> <li>3. Permendikbud Nomor 1 tahun 2021 tentang penerimaan peserta didik baru pada jenjang TK, SD, SMP, SMA dan SMK</li> </ol>
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer, scanner;</li> <li>6. kertas;</li> <li>7. pensil;</li> <li>8. Ballpoint</li> <li>9. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Kompetensi Teknis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengetahuan tentang regulasi</b> : memahami peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang PMB serta prosedur administrasi terkait</li> <li>- <b>Verifikasi Dokumen</b> : mampu melakukan verifikasi keabsahan dan kelengkapan dokumen yang diajukan calon murid atau orang tua</li> <li>- <b>Penggunaan perangkat kantor</b> : mampu menggunakan perangkat dan aplikasi yang diperlukan untuk memproses dokumen seperti dokumen, scanner dan aplikasi pengelolaan dokumen</li> </ul> </li> <li>2. <b>Kompetensi manajerial</b></li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengelolaan waktu</b> : mampu mengatur waktu dengan baik untuk memastikan bahwa setiap berkas pendaftaran PMB diproses dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.</li> <li>- <b>Penyelesaian masalah</b> : kemampuan mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama proses PMB, seperti ketidaklengkapan dokumen atau ketidaksesuaian data</li> <li>- <b>Koordinasi dan kolaborasi</b> : mampu bekerja sama dengan tim dan berkoordinasi dengan pihak terkait seperti kepala madrasah dan pejabat yang berwenang untuk memastikan kelancaran proses pelaksanaan PPDB</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi Komunikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu berkomunikasi dengan jelas, baik secara lisan maupun tulisan kepada pihak yang mendaftar PMB, menjelaskan prosedur, persyaratan dan status permohonan mereka</li> <li>- <b>Layanan pelanggan</b> : mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional dan responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan pendaftar</li> <li>- <b>Negosiasi dan mediasi</b> : mampu melakukan negosiasi atau mediasi jika terjadi ketidaksepakatan atau perselisihan terkait proses PMB</li> </ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan integritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kerahasiaan</b> : menjaga kerahasiaan dokumen dan informasi yang terkait dengan PMB.</li> <li>- <b>Kejujuran dan transparansi</b> : bertindak dengan jujur dan transparan dalam semua aspek layanan, menghindari segala bentuk penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang</li> <li>- <b>Kepatuhan terhadap standar</b> : mematuhi semua standar operasional dan prosedur yang telah ditetapkan untuk pelayanan pendaftaran PMB</li> </ul> <p><b>5. Kompetensi pengembangan diri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pembelajaran berkelanjutan</b> : berkomitmen untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan dan pendidikan yang relevan</li> <li>- <b>Adaptasi terhadap perubahan</b> : mampu beradaptasi dengan perubahan regulasi, teknologi dan prosedur yang terkait pelaksanaan PMB</li> </ul>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XII  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PERMOHONAN DATA SISWA

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan resmi : surat permohonan resmi dari institusi, organisasi, atau individu yang memerlukan data, dengan mencantumkan tujuan penggunaan data</li><li>2. Identitas pemohon : fotokopi atau salinan digital identitas pemohon (KTP/SIM) atau identitas institusi yang sah</li><li>3. Dokumen pendukung : dokumen tambahan yang diperlukan sesuai dengan jenis permohonan data (misalnya : surat tugas, proposal penelitian atau surat keterangan lainnya</li><li>4. Persetujuan pihak terkait : jika diperlukan, persetujuan dari pihak siswa atau orang tua/wali siswa untuk memberikan data</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Penerimaan permohonan</b> : pemohon mengajukan permohonan data siswa melalui surat resmi yang diserahkan langsung ke sekolah atau dikirim melalui email resmi sekolah</li><li>2. <b>Verifikasi permohonan</b> : petugas pelayanan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen permohonan</li><li>3. <b>Pengolahan data</b> : Data siswa yang diminta akan dikumpulkan dan diproses sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku</li><li>4. <b>Persetujuan dan penandatanganan</b> : data yang telah</li></ol>

		<p>diproses akan disetujui dan ditandatangani oleh kepala sekolah atau pejabat yang berwenang sebelum diserahkan kepada pemohon</p> <p>5. <b>Penyampaian data</b> : data diserahkan kepada pemohon dalam bentuk cetak atau digital sesuai dengan permintaan dan kesepakatan</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dan permohonan data siswa pada umumnya tidak dikenakan biaya. Namun jika ada biaya yang diperlukan (misalnya untuk penggandaan atau pengiriman dokumen) pemohon akan diberitahu terlebih dahulu.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan permohonan data siswa pada umumnya tidak dikenakan biaya. Namun jika ada biaya yang diperlukan (misalnya untuk penggandaan atau pengiriman dokumen) pemohon akan diberitahu terlebih dahulu.
5	Produk Pelayanan	Data siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan</li> <li>2. Permendikbud Nomor 65 Tahun 2013 tentang Standar Proses pendidikan dasar dan menengah:</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 24 Tahun 2016 tentang kompetensi inti dan kompetensi dasar</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja, Kursi;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Jaringan internet</li> <li>4. Printer/scanner;</li> <li>5. kertas;</li> <li>6. pensil/Ballpoint</li> <li>7. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>1. Kompetensi Teknis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengetahuan khusus</b> : pelaksana harus memahami secara mendalam aspek-aspek teknis dari layanan yang dikelola termasuk peraturan, prosedur, dan</li> </ul>

		<p>standar operasional yang berlaku</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Penguasaan teknologi</b> : mampu mengoperasikan perangkat lunak dan alat teknologi yang diperlukan, seperti sistem manajemen data, aplikasi pengolahan dokumen dan teknologi informasi lainnya yang relevan dengan tugas</li> <li>- <b>Analisis data</b> : kemampuan untuk mengolah, menganalisis dan menyajikan data dengan tepat dan akurat</li> </ul> <p><b>2. Kompetensi manajerial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengelolaan waktu</b> : mampu mengatur dan memprioritaskan pekerjaan sehingga semua permohonan dapat diproses dalam waktu yang ditentukan</li> <li>- <b>Perencanaan dan organisasi</b> : mampu menyusun rencana kerja yang efektif dan mengorganisir sumber daya untuk menyelesaikan tugas-tugas secara efisien</li> <li>- <b>Pengambilan keputusan</b> : kemampuan untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat berdasarkan informasi yang tersedia dan dengan mempertimbangkan kepentingan semua pihak</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi Komunikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu menyampaikan informasi dan instruksi dengan jelas, baik secara lisan maupun tulisan kepada penerima layanan dan tim kerja</li> <li>- <b>Pelayanan pelanggan</b> : menunjukkan sikap yang ramah, kooperatif dan responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan pemohon</li> <li>- <b>Negosiasi dan penyelesaian konflik</b> : mampu menangani situasi sulit dan menyelesaikan konflik dengan cara yang profesional dan konstruktif.</li> </ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan integritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kepatuhan terhadap regulasi</b> : bertindak sesuai dengan hukum, peraturan, dan kebijakan yang berlaku dalam setiap aspek pelayanan</li> <li>- <b>Kerahasiaan</b> : menjaga kerahasiaan informasi yang terkait dengan data siswa dan penggunaan data tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>- <b>Kejujuran dan transparansi</b> : bertindak dengan jujur dan adil dan memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung secara transparan.</li> </ul>
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XIII  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PERBAIKAN DATA SISWA PADA LAPORAN HASIL BELAJAR

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan resmi : surat permohonan yang diajukan oleh orang tua/wali atau siswa yang bersangkutan ditujukan kepada Kepala sekolah</li><li>2. Dokumen Pendukung : fotokopi atau salinan dokumen resmi yang menunjukkan data yang benar, seperti akta kelahiran, kartu keluarga atau dokumen resmi lainnya</li><li>3. Laporan hasil Belajar : Rapor asli yang memuat data yang ingin diperbaiki</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan permohonan</b> : Orang tua/wali atau siswa mengajukan permohonan perbaikan data secara tertulis kepada pihak sekolah dengan melampirkan dokumen pendukung</li><li>2. <b>Verifikasi permohonan</b> : petugas administrasi sekolah memverifikasi keabsahan dokumen pendukung dan memastikan bahwa permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li><li>3. <b>Persetujuan Kepala sekolah</b> : setelah diverifikasi, dokumen diserahkan kepada kepala sekolah untuk mendapatkan persetujuan dan instruksi perbaikan</li><li>4. <b>Perbaikan data</b> : petugas administrasi sekolah melakukan perbaikan data pada laporan hasil belajar sesuai dengan data yang benar</li><li>5. <b>Pengesahan dan pemberian rapor</b> : Setelah perbaikan, rapor yang telah diperbaiki disahkan kembali oleh kepala sekolah dan diserahkan kepada siswa atau</li></ol>

		<p>orang tua/wali siswa</p> <p>6. <b>Pencatatan</b> : perbaikan data dicatat dalam buku atau sistem administrasi sekolah untuk keperluan dokumentasi dan referensi dimasa mendatang</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian perbaikan data siswa pada laporan hasil belajar adalah maksimal 7 hari sejak dokumen permohonan lengkap diterima.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan perbaikan data siswa pada laporan hasil belajar tidak dikenakan (gratis)
5	Produk Pelayanan	Perbaikan Data siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan:</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2016 tentang Standar Penilaian Pendidikan</li> </ol>
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>1. Kompetensi Teknis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengetahuan khusus</b> : pelaksana harus memahami secara mendalam aspek-aspek teknis dari layanan yang dikelola termasuk peraturan, prosedur, dan standar operasional yang berlaku</li> <li>- <b>Penguasaan teknologi</b> : mampu mengoperasikan perangkat lunak dan alat teknologi yang diperlukan,</li> </ul>

		<p>seperti sistem manajemen data, aplikasi pengolahan dokumen dan teknologi informasi lainnya yang relevan dengan tugas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Analisis data</b> : kemampuan untuk mengolah, menganalisis dan menyajikan data dengan tepat dan akurat</li> </ul> <p><b>2. Kompetensi manajerial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengelolaan waktu</b> : mampu mengatur dan memprioritaskan pekerjaan sehingga semua permohonan dapat diproses dalam waktu yang ditentukan</li> <li>- <b>Perencanaan dan organisasi</b> : mampu menyusun rencana kerja yang efektif dan mengorganisir sumber daya untuk menyelesaikan tugas-tugas secara efisien</li> <li>- <b>Pengambilan keputusan</b> : kemampuan untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat berdasarkan informasi yang tersedia dan dengan mempertimbangkan kepentingan semua pihak</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi Komunikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu menyampaikan informasi dan instruksi dengan jelas, baik secara lisan maupun tulisan kepada penerima layanan dan tim kerja</li> <li>- <b>Pelayanan pelanggan</b> : menunjukkan sikap yang ramah, kooperatif dan responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan pemohon</li> <li>- <b>Negosiasi dan penyelesaian konflik</b> : mampu menangani situasi sulit dan menyelesaikan konflik dengan cara yang profesional dan konstruktif.</li> </ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan integritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kepatuhan terhadap regulasi</b> : bertindak sesuai dengan hukum, peraturan, dan kebijakan yang berlaku dalam setiap aspek pelayanan</li> <li>- <b>Kerahasiaan</b> : menjaga kerahasiaan informasi yang terkait dengan data siswa dan penggunaan data tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>- <b>Kejujuran dan transparansi</b> : bertindak dengan jujur dan adil dan memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung secara transparan.</li> </ul>
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 dibidang tugasnya

		dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XIV  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
CETAK ULANG LAPORAN HASIL BELAJAR HILANG ATAU RUSAK

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan resmi : surat permohonan dari orang tua/wali atau siswa yang bersangkutan ditujukan kepada Kepala sekolah</li><li>2. Dokumen Pendukung :<ul style="list-style-type: none"><li>- Laporan kehilangan dari kepolisian : jika rapor hilang, pemohon harus melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian</li><li>- Rapor rusak : jika rapor rusak, pemohon harus menyerahkan rapor yang rusak sebagai bukti</li></ul></li><li>3. Identitas pemohon : fotokopi atau salinan digital kartu identitas (KTP/SIM) dari orang tua/wali siswa atau siswa yang bersangkutan</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan permohonan</b> : Orang tua/wali atau siswa mengajukan permohonan cetak ulang secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan</li><li>2. <b>Verifikasi permohonan</b> : petugas administrasi sekolah memverifikasi keabsahan dokumen pendukung yang diajukan termasuk surat keterangan kehilangan atau rapor rusak</li><li>3. <b>Persetujuan Kepala sekolah</b> : setelah diverifikasi, dokumen diserahkan kepada kepala sekolah untuk mendapatkan persetujuan pencetakan ulang</li><li>4. <b>pencetakan ulang rapor</b> : rapor yang hilang atau dicetak ulang oleh petugas administrasi dengan menggunakan data yang ada dalam arsip sekolah atau sistem informasi sekolah</li></ol>

		<p>5. <b>Pengesahan dan penyerahan rapor</b> : rapor yang telah dicetak ulang disahkan oleh kepala sekolah dan diserahkan kepada pemohon</p> <p>6. <b>Pencatatan</b> : proses cetak ulang dicatat dalam buku atau sistem administrasi sekolah untuk keperluan dokumentasi dan referensi dimasa mendatang</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu yang diperlukan untuk mencetak ulang laporan hasil belajar adalah maksimal 5 hari kerja setelah dokumen permohonan lengkap diterima
4	Biaya/Tarif	Pelayanan cetak ulang laporan hasil belajar umumnya tidak dikenakan biaya (gratis). Namun jika ada biaya yang diperlukan (misalnya : untuk penggandaan atau materian khusus), pemohon akan diberitahukan terlebih dahulu
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil belajar
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan:</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2016 tentang Standar Penilaian Pendidikan</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2018 tentang penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan dan Penilaian Nasional</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> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> </ol>

		10. Stempel
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>1. Kompetensi Teknis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengetahuan khusus</b> : pelaksana harus memahami secara mendalam aspek-aspek teknis dari layanan yang dikelola termasuk peraturan, prosedur, dan standar operasional yang berlaku</li> <li>- <b>Penguasaan teknologi</b> : mampu mengoperasikan perangkat lunak dan alat teknologi yang diperlukan, seperti sistem manajemen data, aplikasi pengolahan dokumen dan teknologi informasi lainnya yang relevan dengan tugas</li> <li>- <b>Analisis data</b> : kemampuan untuk mengolah, menganalisis dan menyajikan data dengan tepat dan akurat</li> </ul> <p><b>2. Kompetensi manajerial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengelolaan waktu</b> : mampu mengatur dan memprioritaskan pekerjaan sehingga semua permohonan dapat diproses dalam waktu yang ditentukan</li> <li>- <b>Perencanaan dan organisasi</b> : mampu menyusun rencana kerja yang efektif dan mengorganisir sumber daya untuk menyelesaikan tugas-tugas secara efisien</li> <li>- <b>Pengambilan keputusan</b> : kemampuan untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat berdasarkan informasi yang tersedia dan dengan mempertimbangkan kepentingan semua pihak</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi Komunikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu menyampaikan informasi dan instruksi dengan jelas, baik secara lisan maupun tulisan kepada penerima layanan dan tim kerja</li> <li>- <b>Pelayanan pelanggan</b> : menunjukkan sikap yang ramah, kooperatif dan responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan pemohon</li> <li>- <b>Negosiasi dan penyelesaian konflik</b> : mampu menangani situasi sulit dan menyelesaikan konflik dengan cara yang profesional dan konstruktif.</li> </ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan integritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kepatuhan terhadap regulasi</b> : bertindak sesuai dengan hukum, peraturan, dan kenijakan yang berlaku dalam setiap aspek pelayanan</li> <li>- <b>Kerahasiaan</b> : menjaga kerahasiaan informasi yang terkait dengan data siswa dan penggunaan data tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.</li> <li>- <b>Kejujuran dan transparansi</b> : bertindak dengan jujur dan adil dan memastikan bahwa proses pelayanan</li> </ul>

		berlangsung secara transparan.
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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XV  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Anggota : Anggota harus memiliki kartu anggota perpustakaan yang masih berlaku</li><li>2. Status keanggotaan aktif : anggota yang memiliki status keanggotaan aktif, tidak sedang terkena sanksi atau denda yang belum diselesaikan</li><li>3. Batas peminjaman : jumlah buku yang dipinjam tidak melebihi batas maksimum yang telah ditetapkan oleh perpustakaan</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Registrasi dan validasi anggota</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Anggota perpustakaan menunjukkan kartu anggota kepada petugas perpustakaan saat meminjam buku</li><li>- Petugas melakukan validasi keanggotaan dan memeriksa apakah anggota memenuhi syarat untuk meminjam buku</li></ul></li><li>2. <b>Peminjaman buku :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Anggota memilih buku yang akan dipinjam dari koleksi perpustakaan</li><li>- Buku yang akan dipinjam dicatat oleh petugas perpustakaan atau melalui sistem peminjaman otomatis</li><li>- Petugas atau sistem akan memberikan tanda bukti peminjaman yang mencantumkan detail buku dan tanggal pengembalian</li></ul></li><li>3. <b>Durasi Peminjaman :</b> Buku dapat dipinjam selama 14 hari kalender dengan</li></ol>

		<p>opsi perpanjangan jika tidak ada anggota lain yang memesan buku tersebut.</p> <p>4. <b>Pengembalian Buku :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anggota mengembalikan buku sesuai tanggal yang telah ditentukan</li> <li>- Buku yang dikembalikan akan diperiksa oleh petugas untuk memastikan kondisi buku masih baik dan dicatat dalam sistem pengembalian</li> </ul> <p>5. <b>Perpanjangan Peminjaman :</b></p> <p>Jika diperlukan, anggota dapat mengajukan perpanjangan masa pinjam sebelum tanggal jatuh tempo, tergantung ketersediaan buku.</p> <p>6. <b>Sanksi keterlambatan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterlambatan pengembalian buku dikenakan denda sesuai dengan peraturan perpustakaan yang berlaku.</li> <li>- Anggota yang terlambat mengembalikan buku akan dibatasi hak peminjamannya hingga denda dibayar.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan peminjaman buku tersedia selama jam operasional perpustakaan, umumnya dari jam 08.00 hingga 16.00 pada hari kerja</li> <li>- Proses peminjaman dan pengembalian buku biasanya memerlukan waktu 5 – 10 menit, tergantung antrian</li> </ul>
4	Biaya/Tarif	Peminjaman buku tidak dikenakan biaya, kecuali terdapat denda keterlambatan pengembalian atau biaya penggantian buku yang rusak atau hilang
5	Produk Pelayanan	Buku Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 085194619902</li> <li>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></li> <li>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></li> </ol> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang</li> </ol>

		Perpustakaan 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Penumbuhan budi pekerti
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<p><b>1. Kompetensi Teknis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengetahuan khusus</b> : Memahami sistem katalogisasi buku, klasifikasi dan prosedur peminjaman serta pengembalian buku.</li> <li>- <b>Penguasaan teknologi</b> : mampu mengoperasikan sistem manajemen perpustakaan, termasuk perangkat lunak peminjaman dan pengembalian</li> <li>- <b>Kondisi buku</b> : mampu memeriksa kondisi buku untuk mendeteksi kerusakan atau kehilangan serta memahami prosedur pemeliharaan buku.</li> </ul> <p><b>2. Kompetensi manajerial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pengelolaan waktu</b> : mampu untuk mengatur waktu secara efektif dalam proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku.</li> <li>- <b>Perencanaan dan organisasi</b> : mampu merencanakan dan mengorganisir aktivitas prepustakaan sehari-hari, termasuk jadwal layanan dan manajemen stok buku</li> <li>- <b>Pengambilan keputusan</b> : kemampuan untuk membuat keputusan cepat terkait peminjaman, pengembalian dan penanganan masalah seperti keterlambatan atau kerusakan buku</li> </ul> <p><b>3. Kompetensi Komunikasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Komunikasi efektif</b> : mampu menyampaikan informasi kepada anggota Perpustakaan secara jelas dan sopan baik secara lisan maupun tulisan</li> <li>- <b>Pelayanan pelanggan</b> : menunjukkan sikap ramah dan responsif terhadapp kebutuhan dan pertanyaan anggota perpustakaan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Negosiasi dan penyelesaian konflik</b> : mampu untuk menangani situasi yang memerlukan resolusi, seperti sengketa terkait peminjaman atau pengembalian buku.</li> </ul> <p><b>4. Kompetensi etika dan integritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kepatuhan terhadap kebijakan</b> : mematuhi kebijakan dan prosedur perpustakaan, termasuk dalam hal denda, keterlambatan, penggantian buku dan privasi anggota</li> <li>- <b>Kerahasiaan</b> : menjaga kerahasiaan informasi anggota perpustakaan dan data terkait peminjaman buku</li> <li>- <b>Kejujuran dan transparansi</b> : bertindak dengan integritas tinggi, termasuk dalam menangani buku yang rusak atau hilang dan dalam menerapkan denda atau biaya yang relevan.</li> </ul>
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 dibidang 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 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XVI  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
IZIN PENELITIAN

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Surat Permohonan</b> : Surat Permohonan dari Perguruan Tinggi</li><li>2. <b>Surat Rekomendasi</b> : Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Majene</li><li>3. <b>Surat Izin</b> : Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Pengajuan Permohonan</b>: Pemohon mengajukan permohonan izin Penelitian dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan ke madrasah tujuan.</li><li>2. <b>Verifikasi Dokumen</b>: Petugas administrasi madrasah tujuan memverifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen.</li><li>3. <b>Wawancara</b>: Madrasah dapat melakukan wawancara dengan pemohon untuk mengetahui alasan permohonan ke madrasah tujuan.</li><li>4. <b>Keputusan</b>: Kepala madrasah memberikan keputusan tertulis mengenai penerimaan atau penolakan permohonan izin penelitian.</li><li>5. <b>Pengumuman</b>: Hasil keputusan disampaikan kepada orang pemohon secara tertulis.</li><li>6. <b>Pelaksanaan</b> : Jika diterima, Pemohon dapat melakukan Penelitian dengan melengkapi administrasi lainnya sesuai ketentuan madrasah.</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses izin penelitian dilakukan dalam waktu maksimal 1 hari kerja sejak pengajuan permohonan diterima.
4	Biaya/Tarif	Proses izin penelitian tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan

		kepada pemohon
5	Produk Pelayanan	Surat Izin Penelitian
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Pemohon dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan permohonan izin penelitian melalui jalur yang disediakan oleh madrasah, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya.</p> <p>Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Telepon : 085194619902</p> <p>b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a></p> <p>c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a></p> <p>Kotak saran yang tersedia di PTSP</p>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<p>1. <b>Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 20 Ayat (2)</b> : Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat</li> </ul> <p>Undang-undang ini mengatur pelaksanaan/penyelenggaraan penelitian bagi perguruan tinggi</p> <p>2. <b>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian Dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian Dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, Dan Orang Asing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 2 Ayat (2)</b> : Kegiatan penelitian dan pengembangan oleh perguruan tinggi asing, lembaga penelitian dan pengembangan asing, badan usaha asing, dan orang asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dilakukan atas dasar izin tertulis dari instansi pemerintah yang berwenang</li> </ul> <p>Undang-undang ini mengatur Perizinan melakukan kegiatan penelitian bagi Perguruan Tinggi</p> <p>3. <b>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pasal 4 Ayat (3)</b> : Penelitian lingkup daerah kabupaten/kota yaitu penelitian yang lokasi penelitiannya hanya meliputi satu daerah kabupaten/kota</li> </ul>

		Undang-undang ini mengatur lingkup pelaksanaan Penelitian
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. pensil;</li> <li>9. Ballpoint</li> <li>10. Stempel</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur Pelayanan Izin Penelitian;</li> <li>2. Mampu memverifikasi dokumen/data persyaratan Pemohon;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data permohonan izin peneliti dari permohonan;</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan izin penelitian;</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 dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi ki-	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran pe-

	nerja pelak- sana	nerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan se- kurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
--	----------------------	--

LAMPIRAN XVII  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PENERIMAAN SURAT MASUK

No	Komponen	Uraian
<b>A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan	1. Surat Masuk 2. ekspedisi surat Masuk
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff Menerima petugas pengantar surat tsb, petugas tsb menulis buku tamu, kemudian staff menandatangani ekspedisi surat yang dibawa oleh pengantar, kemudian menerima Surat masih dalam kemasan, melihat amplopnya bersifat rahasia atau biasa, jika bersifat rahasia/ pribadi maka langsung disampaikan kepada pimpinan/ yang bersangkutan, jika bersifat umum maka dibuka dan dibaca maksud dan tujuan surat, kemudian melanjutkan surat tsb ke bagian persuratan untuk diagendakan dan dicatat di lembar disposisi kemudian diteruskan ke kepala sekolah, lalu didisposisi ke TU. Kemudian TU mengarahkan surat tsb sesuai dengan tujuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerimaan surat masuk dilakukan dalam waktu 15 menit.
4	Biaya/Tarif	Proses tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan
5	Produk Pelayanan	Penerimaan surat masuk
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penerima layanan dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan yang diterima melalui jalur yang disediakan oleh madrasah, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya. Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui : a. Telepon : 085194619902 b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a> c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> Kotak saran yang tersedia di PTSP
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Peraturan pemerintah No. 28 tahun 2012 tentang kearsipan</b></li> <li>2. <b>Undang -undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan</b></li> </ol>
8	Sarana, pra-sarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur penerimaan surat masuk;</li> <li>2. Mampu memverifikasi dokumen/data/surat masuk;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data/surat masuk</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data/surat masuk</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.</li> </ol>
10	Pengawasan Internal	-
11	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional dibidang 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN XVIII  
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH  
TSANAWIYAH NEGERI 1 MAJENE  
NOMOR 37 Tahun 2026  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA  
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1  
MAJENE

JENIS STANDAR PELAYANAN :  
PENERIMAAN SURAT KELUAR

No	Komponen	Uraian
<b>A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan	1. Surat Keluar 2. ekspedisi surat Keluar
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Staff menerima surat dari bagian persuratan, kemudian melihat tujuan surat, dan meneruskannya ke satpam untuk di kirim ke alamat tujuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses siap pengiriman surat keluar dilakukan dalam waktu 15 menit.
4	Biaya/Tarif	Proses tidak dikenakan biaya (gratis). Jika ada biaya administrasi, harus diinformasikan secara transparan kepada pengirim surat
5	Produk Pelayanan	Penerimaan surat keluar
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penerima layanan dapat mengajukan pengaduan terkait pelayanan yang diterima melalui jalur yang disediakan oleh madrasah, seperti kotak saran, email resmi, atau layanan pengaduan lainnya. Pengaduan terkait pelayanan dapat disampaikan melalui : a. Telepon : 085194619902 b. Email : <a href="mailto:mtsnbanggae@gmail.com">mtsnbanggae@gmail.com</a> c. Website : <a href="http://www.mtsn1majene.sch.id">www.mtsn1majene.sch.id</a> Kotak saran yang tersedia di PTSP
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	1. <b>Peraturan pemerintah No. 28 tahun 2012 tentang kearsipan</b> 2. <b>Undang -undang No. 43 tahun 2009 tentang kearsipan</b>
8	Sarana, pra-	1. Meja, kursi,

	sarana, dan/atau fa- silitas	<ol style="list-style-type: none"><li>2. komputer, printer, scanner,</li><li>3. tempat penyimpanan dokumen/data/berkas,</li><li>4. kertas,</li><li>5. pensil, ballpoin,</li><li>6. dokumen/data, dll</li></ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami prosedur penerimaan surat keluar;</li><li>2. Mampu memverifikasi dokumen/data/surat keluar;</li><li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data/surat keluar</li><li>4. Menganalisa dokumen/data/surat keluar</li><li>5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.</li></ol>
10	Pengawasan Internal	-
11	Jumlah pe- laksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pe- layanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun
13	Jaminan Kea- manan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li><li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya</li></ol>
14	Evaluasi ki- nerja pelak- sana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Kepala Madrasah Tsanawiyah  
Negeri 1 Majene,



Sahid