**STANDAR PELAYANAN**
**MADRASAH ALIYAH NEGERI NEGERI 1 KOTA TANGERANG SELATAN**

**3-Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| A | **Komponen Service Delivery/ Penyampaian Pelayanan** | |
| 1 | Persyaratan | 1. Pemohon adalah pemilik Ijazah yang hilang atau yang diberikan kuasa oleh pemilik Ijazah tersebut dengan membawa Kartu Identitas Diri;<br>2. Mengisi dan menyampaikan formulir permohonan;<br>3. Menandatangani dan menyampaikan surat pernyataan tanggungjawab mutlak;<br>4. Menyampaikan fotocopi Ijazah yang hilang, buku raport asli,dan/atau dokumen lain,Akte Kelahiran yang terkait dari pemilik ijazah yang hilang;<br>5. Menyampaikan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan dan menyerahkan Prosedur kelengkapan persyaratan kepada petugas;<br>2. Petugas mengecek kelengkapan formulir permohonan, mendistribusikan pengajuan formular ke Tata Usaha;<br>3. Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi dokumen yang telah ditetapkan sesuai dengan data-data yang valid;<br>4. Kepala madrasah Kepala Madrasah menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan diketahui oleh kepala Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan;<br>5. Petugas Melakukan koordinasi dengan Penmad Kota Tangerang Selatan untuk menyerahkan SKP Ijazah yang telah ditandatangani oleh kepala Madrasah dan tanda tangan mengetahi oleh Kementerian agama Kota Tangerang Selatan;<br>6. Petugas menyerahkan dokumen Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang telah ditandatangani oleh Kepala Madrasah dan diverifikasi oleh Kepala Kemenag Kota Tangerang Selatan kepada Pengguna layanan. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 3 Hari (jika syarat terpenuhi) |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis / Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Penganti Ijazah |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Secara langsung melalui petugas, atau Telpon sekolah : (021) 74708358 |

| B. | Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | |
|---|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 5343 tahun 2015 |
| 2 | Sarana, prasarana, dan/ atau fasiltas | 1. Meja<br>2. Kursi<br>3. Komputer<br>4. Jaringan internet<br>5. Printer<br>6. Kertas<br>7. Ballpoint, dan<br>8. Stempel |
| 3 | Kompetensi Pelaksanaan | 1. Memahami prosedur pelayanan Surat Mutasi Keluar Peserta Didik;<br>2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Surat Mutasi Keluar Peserta Didik;<br>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data;<br>4. Menganalisa dokumen/ data yang menjadi dasar pelayanan Surat Mutasi Keluar Peserta Didik; dan<br>5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) orang |
| 6 | Jumlah Pelayanan | Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ professional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun. |
| 7 | Jumlah Keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan keselamatan pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan;<br>2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;<br>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;<br>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standart pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

Tangerang Selatan, 15 Juli 2026
Kepala MAN 1 Kota Tangerang Selatan,

Sulhah Amaliyah, S.Pd