STANDAR PELAYANAN
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA TANGERANG SELATAN

21. Standar Pelayanan Pelayanan Permohonan pengganti kartu siswa hilang/ rusak

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Surat Permohonan pengganti kartu siswa hilang / rusak
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon membuat permohonan pengganti kartu siswa hilang / rusak. 2. Petugas berkoordinasi dengan waka kesiswaan untuk pemenuhan permohonan pengganti kartu siswa hilang/rusak. 3. Waka Kesiswaan membuatkan kartu pengganti 4. Pemohon mendapatkan pengganti kartu siswa
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5	Produk Pelayanan	Kartu Siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Disediakan Kotak pengaduan pada Email: mansermelayani@gmail.com Petugas mensortir dan melaporkan kepada pimpinan Kepala madrasah dan tim mencari solusi dan menyampaikan saran kepada pihak terkait
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	1. PP Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan 2. Salinan PP nomor 4 Tahun 2022 3. KMA 83 tahun 2022 tentang Data Pendidikan (EMIS)
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. Alat tulis 8. stempel.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur pelayanan permohonan pengganti

		kartu siswa hilang/rusak; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan permohonan pengganti kartu siswa hilang/rusak; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan permohonan pengganti kartu siswa hilang/rusak; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.
4	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/ profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat 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