STANDAR PELAYANAN
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA TANGERANG SELATAN

26. Standar Pelayanan Cetak Ulang Laporan Hasil Belajar Hilang/ rusak

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	Surat Permohonan cetak ulang laporan hasil belajar hilang/rusak
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	1. Petugas TU menerima berkas pengajuan dari pemohon yang sudah lengkap 2. Petugas TU mencetak ulang Laporan Hasil Belajar untuk ditanda tangani oleh kepala madrasah 3. Pemohon menerima berkas cetak ulang Laporan Hasil Belajar
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 Hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Belajar
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Disediakan Kotak pengaduan pada Email : mansermelayani@gmail.com
B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan		
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer; 2. Jaringan internet 3. Printer; 4. scanner; 5. kertas; 6. pensil; 7. ballpoin; dan 8. stempel.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur Pelayanan cetak ulang laporan hasil belajar hilang/rusak; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan Pelayanan cetak ulang laporan hasil belajar hilang/rusak;

		3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar Pelayanan Pengajuan Bantuan Sosial Program Indonesia Pintar (PIP) 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