



DOKUMEN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS TAHUN 2025

MAN 3 MALUKU TENGAH MENUJU WBK & WBM

Area VI Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

**Evidence :
SK STANDAR PELAYANAN**

MAN 3 Maluku Tengah

Jln. Said Perintah No. 5 Puncak Salaiiku

Email : man3malteng@gmail.com

website : man3malteng.sch.id



KEPUTUSAN KEPALA MAN 3 MALUKU TENGAH
NOMOR 11 TAHUN 2025

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA MAN 3 MALUKU TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA MAN 3 MALUKU TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada MAN 3 Maluku Tengah, maka perlu disusun standar pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala MAN 3 Maluku Tengah tentang Standar Pelayanan pada Direktorat Jenderal Pendidikan Islam;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6340);
4. Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2015 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 8);
5. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 168);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pembina / penanggung Jawab dan Pemingkatan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani;
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MAN 3 MALUKU TENGAH TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MAN 3 MALUKU TENGAH .
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada MAN 3 Maluku Tengah sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana layanan untuk menyelenggarakan pelayanan di lingkungannya.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Siri Sori Islam
Pada tanggal : 19 Januari 2025

Kepala Madrasah,



NURDIN NUR MARASABESSY, S.Pd
NIP. 197107111998031003

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA MAN 3 MALUKU TENGAH NOMOR 11 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MAN 3 MALUKU TENGAH

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada MAN 3 Maluku Tengah dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dibuat Standar Pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

II. MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN. DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERTAURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

III. VISI DAN MISI LAYANAN PUBLIK

a. Visi

Terwujudnya Pelayanan Prima Bagi Masyarakat.

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
2. Meningkatkan sarana dan prasarana PTSP MAN 3 Maluku Tengah ;
3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan tepat guna serta bermanfaat;
4. Meningkatkan profesionalisme tata kelola lembaga, pelayanan administrasi dan informasi yang cepat, tepat, akurat dan berkepastian hukum;
5. Mengembangkan jenis layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

IV. MOTTO LAYANAN PUBLIK

“Melayani Dengan Ikhlas Tulus dan Berkualitas”.

V. STANDAR PELAYANAAN

Standar Pelayanan pada MAN 3 Maluku Tengah adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Perpustakaan.
2. Standar Pelayanan Legalisir.
3. Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Standar Pelayanan PPDB
5. Standar Pelayanan Sarana Prasarana
6. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pembelajaran
7. Standar Pelayanan Mutasi Siswa
8. Standar Pelayanan Izin Cuti Guru / Pegawai
9. Standar Pelayanan Surat Tugas Guru / Pegawai
10. Standar Pelayanan Permohonan Data Siswa
11. Standar Pelayanan Kerjasama Antar Lembaga
12. Standar Pelayanan Permohonan Izin PPL Dan Penelitian
13. Standar Pelayanan BK
14. Standar Pelayanan PIP

1. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 2. Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.
2	Persyaratan	Permohonan Informasi
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Satpam menanyakan keperluan tamu dan mengantarkan ke PTSP 2. Pemohon menuju PTSP dengan tetap mematuhi protokol kesehatan 3. Pemohon mengisi buku tamu 4. Petugas terkait memberikan informasi yang diminta/ditanyakan oleh pemohon
4	Jang Waktu Pelayanan	30 menit
5	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan b. Memahami persyaratan surat keterangan dan rekomendasi c. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen
6	Sarana Prasarana	1. Buku tamu 2. Ruang tunggu 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat Komputer 6. Printer 7. ATK
7	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang b. Pemberian arahan dan teguran
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung dengan petugas
9	Jumlah Pelaksana	2 orang
10	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas, dan santun.
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku b. Kompetensi petugas pelayanan dijamin kehandalannya
12	Evaluasi Kinerja	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun

2. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 60 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama. 3. Keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Maluku Tengah tentang Prosedur Operasional Standar (POS) Pelayanan Legalisir Ijazah.
2	2. Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Ijazah Asli yang akan dilegalisir. - Fotokopi Ijazah yang akan dilegalisir, sebanyak Surat Kuasa bermaterai Rp10.000 jika pengurusan diwakilkan, disertai fotokopi KTP pemberi dan penerima kuasa.
3	3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke loket PTSP MAN 3 Maluku Tengah. 2. Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas (Ijazah Asli dan fotokopi). 3. Petugas PTSP mencocokkan fotokopi dengan ijazah asli untuk memastikan kesesuaian data. 4. Petugas PTSP membubuhkan stempel legalisir dan tanda tangan pejabat yang berwenang pada fotokopi ijazah. 5. Petugas PTSP menyerahkan ijazah yang sudah dilegalisir kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit per ijazah, terhitung sejak berkas diterima secara lengkap dan benar oleh petugas.
5	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Mampu mengoperasikan komputer dan alat tulis. - Menguasai prosedur legalisir dokumen. - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan melayani dengan ramah. - Jujur, teliti, dan bertanggung jawab.
6	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Loket PTSP yang bersih, nyaman, dan mudah diakses. - Komputer dan printer. - Meja dan kursi. - Alat tulis (pena, stempel, bantalan stempel). - Buku register legalisir. - Kotak saran. - Sistem antrean (jika diperlukan).
7	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Madrasah atau Kepala Tata Usaha melakukan pengawasan rutin dan berkala terhadap kinerja petugas PTSP. - Supervisi langsung terhadap setiap pelayanan yang dilakukan. - Pencatatan pada buku register pelayanan untuk memantau jumlah dan waktu pelayanan.
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Tersedia kotak saran di area loket PTSP. - Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas PTSP atau melalui petugas TU. - Pengaduan dan saran akan dicatat dan ditindaklanjuti oleh Kepala Madrasah.
9	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Petugas PTSP yang bertugas di loket, dibantu oleh 1 (satu) orang staf Tata Usaha sebagai cadangan jika diperlukan.
10	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat, dan tanpa biaya. - Berkas yang telah dilegalisir dijamin valid dan sah sesuai dengan data yang ada di madrasah. - Setiap pemohon dilayani dengan profesional, ramah, dan adil tanpa diskriminasi.
11	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen asli pemohon dijamin aman selama proses legalisir. - Tersedia ruang tunggu yang nyaman dan bersih.
12	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi dilakukan bulanan dan triwulanan oleh Kepala Madrasah dan Kepala Tata Usaha. - Evaluasi didasarkan pada catatan buku register dan umpan balik dari pemohon. - Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan di masa depan.

3. STANDAR PELAYANAN PTSP

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 29 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama. 3. Keputusan Kepala Madrasah MAN 3 Maluku Tengah tentang Pembentukan dan Tata Kelola Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon layanan adalah siswa, orang tua/wali siswa, guru, staf, atau pihak lain yang berkepentingan. 2. Membawa dokumen atau berkas yang relevan dan dibutuhkan sesuai jenis layanan (contoh: surat permohonan, fotokopi rapor, atau kartu identitas).
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke loket PTSP dan mengambil nomor antrean 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. 3. Petugas memproses permohonan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal. 4. Hasil layanan diserahkan kepada pemohon. 5. Layanan dicatat dan diarsipkan dalam sistem atau buku register.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan informasi dan konsultasi: 5-10 menit. 2. Layanan administratif sederhana (contoh: legalisir): 10-20 menit. 3. Layanan kompleks (contoh: surat keterangan): Maksimal 1 hari kerja setelah berkas lengkap.
5	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seluruh layanan PTSP di MAN 3 Maluku Tengah tidak dipungut biaya atau gratis. 2. Pengecualian biaya hanya berlaku untuk penggantian dokumen atau cetak buku/modul yang diatur dalam peraturan tersendiri.
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legalisir Ijazah/Rapor. 2. Surat Keterangan Aktif Siswa. 3. Surat Keterangan Pindah Sekolah. 4. Surat Keterangan Lulus (sementara). 5. Layanan informasi terkait akademik dan administrasi Madrasah.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami alur dan SOP layanan PTSP. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik dan melayani dengan sikap ramah dan profesional. 3. Menguasai penggunaan perangkat lunak dan keras yang mendukung layanan.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang atau loket khusus yang bersih dan nyaman. 2. Meja dan kursi yang memadai untuk petugas dan pemohon. 3. Komputer, printer, dan jaringan internet yang stabil. 4. Kotak/formulir layanan pengaduan dan saran.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Kepala Madrasah dan/atau Kepala Tata Usaha secara berkala. 2. Pengawasan harian terhadap kedisiplinan dan kinerja petugas.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan saluran pengaduan melalui kotak saran, email, atau nomor kontak khusus. 2. Setiap pengaduan dicatat, ditindaklanjuti, dan dilaporkan dalam rapat bulanan. 3. Tanggapan atas pengaduan diberikan dalam waktu maksimal 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal 2 orang petugas yang bertugas secara bergantian (satu petugas utama, satu petugas pendukung). 2. Jumlah dapat disesuaikan dengan volume layanan harian untuk menghindari antrean panjang.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel. 2. Setiap pemohon akan dilayani tanpa diskriminasi, sesuai dengan urutan dan prosedur. 3. Informasi layanan tersedia secara transparan dan mudah diakses.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan layanan yang aman, bersih, dan bebas dari praktik pungutan liar. 2. Kerahasiaan data dan dokumen pemohon terjamin. 3. Petugas bertugas dengan sikap jujur dan bertanggung jawab.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala (bulanan/triwulan): Berdasarkan data jumlah layanan, waktu penyelesaian, dan kepatuhan terhadap SOP. 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): Dilakukan minimal sekali dalam setahun untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.

4. STANDAR PELAYANAN PPDB

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Agama No. 16 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Islam. 4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama tentang Petunjuk Teknis PPDB Madrasah. 5. Keputusan Kepala Madrasah MAN 3 Maluku Tengah tentang Panitia PPDB.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon peserta didik lulusan SMP/MTs atau yang sederajat. 2. Berusia maksimal 17 tahun pada 1 Juli tahun berjalan. 3. Memiliki ijazah/Surat Keterangan Lulus (SKL) dan dokumen lain yang disyaratkan (akta kelahiran, KK, pas foto, dll). 4. Memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh madrasah.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran: Calon siswa mendaftar secara daring (online) melalui laman resmi MAN 3 Maluku Tengah atau luring (offline) di lokasi panitia. 2. Verifikasi: Panitia memverifikasi kelengkapan dan keabsahan berkas pendaftaran. 3. Seleksi: Calon siswa mengikuti tes akademik dan/atau wawancara sesuai jadwal. 4. Pengumuman: Hasil seleksi diumumkan secara terbuka.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran: Sesuai jadwal yang ditetapkan dalam pengumuman . 2. Verifikasi Berkas: 15-30 menit per calon siswa. 3. Pelaksanaan Tes/Seleksi: Sesuai jadwal yang ditentukan. 4. Pengumuman Hasil: Sesuai jadwal yang ditentukan 5. Daftar Ulang: Sesuai jadwal yang ditetapkan .
5	Biaya / Tarif	Seluruh proses PPDB, mulai dari pendaftaran, seleksi, hingga pengumuman, tidak dipungut biaya atau gratis.
6	Produk Layanan	Status penerimaan atau penolakan sebagai calon siswa MAN 3 Maluku Tengah.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panitia PPDB memiliki pemahaman yang baik tentang regulasi PPDB dan SOP madrasah. 2. Mampu melayani calon siswa dan orang tua dengan ramah dan informatif. 3. Menguasai sistem pendaftaran daring dan administrasi berkas.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pendaftaran yang nyaman dan terpisah dari kegiatan belajar mengajar. 2. Perangkat komputer dan jaringan internet yang memadai untuk pendaftaran daring. 3. Formulir pendaftaran dan brosur informasi yang mudah diakses. 4. Ruang tunggu dan sarana pendukung.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Madrasah secara langsung. 2. Evaluasi harian terhadap kinerja panitia dan kelancaran proses. 3. Pemeriksaan berkas pendaftaran secara berkala untuk memastikan tidak ada kecurangan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan posko pengaduan PPDB, baik daring maupun luring. 2. Panitia mencatat dan menindaklanjuti setiap pengaduan dengan cepat. 3. Respon terhadap pengaduan diberikan dalam waktu maksimal 2x24 jam.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panitia inti PPDB minimal 5 orang (ketua, sekretaris, bendahara, dan anggota). 2. Jumlah petugas dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan volume pendaftar.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses PPDB dilakukan secara objektif, transparan, dan akuntabel. 2. Tidak ada perlakuan diskriminatif terhadap calon siswa. 3. Informasi PPDB disampaikan secara jelas dan mudah dipahami.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan pendaftaran yang aman dan tertib. 2. Data calon siswa dilindungi kerahasiaannya. 3. Proses seleksi dilakukan dengan pengawasan ketat untuk menghindari kecurangan.
15	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala (setelah proses selesai): Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh tahapan PPDB. 2. Tindak lanjut: Hasil evaluasi menjadi dasar untuk perbaikan dan penyempurnaan PPDB pada tahun berikutnya.

5. STANDAR PELAYANAN SARANA PRASARANA
Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Agama No. 29 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama. 4. Keputusan Kepala MAN 3 Maluku Tengah tentang Prosedur Pelayanan Sarana Prasarana. 5. Rencana Kerja dan Anggaran Madrasah (RKAM) terkait Sarana Prasarana.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan peminjaman/penggunaan sarana prasarana. 2. Surat permohonan resmi dari unit kerja/guru/siswa yang ditandatangani oleh pemohon dan disetujui oleh atasan langsung (jika diperlukan). 3. Mengisi buku peminjaman/penggunaan sarana prasarana.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan ke loket PTSP. 2. Petugas PTSP menerima dan memverifikasi kelengkapan formulir dan surat permohonan. 3. Petugas menyampaikan permohonan kepada bagian Sarana Prasarana. 4. Bagian Sarana Prasarana memeriksa ketersediaan dan kondisi barang yang akan dipinjam. 5. Izin penggunaan/peminjaman diterbitkan dan barang diserahkan. Setelah selesai, pemohon mengembalikan barang dan petugas memeriksa kondisinya.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi Berkas: 5-10 menit. 2. Persetujuan dan Serah Terima: Maksimal 1 hari kerja, tergantung ketersediaan barang.
5	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan peminjaman/penggunaan sarana prasarana tidak dipungut biaya (gratis). 2. Biaya ganti rugi dikenakan jika ada kerusakan atau kehilangan akibat kelalaian peminjam, sesuai dengan peraturan yang berlaku di madrasah.
6	Produk Layanan	Izin penggunaan sarana prasarana madrasah, seperti ruang kelas, proyektor, peralatan olahraga, atau fasilitas lainnya.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman yang baik tentang inventaris dan kondisi sarana prasarana madrasah. 2. Mampu melayani dengan ramah dan profesional. 3. Teliti dalam mencatat data peminjaman dan pemeriksaan barang.
8	Sarana Prasarana dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker layanan yang memadai di bagian Tata Usaha atau PTSP. 2. Formulir peminjaman dan buku inventaris sarana prasarana. 3. Komputer dan printer untuk pencatatan dan pencetakan dokumen.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan berkala oleh Kepala Tata Usaha dan Wakil Kepala Madrasah Bidang Sarana Prasarana. 2. Melakukan audit rutin terhadap buku peminjaman dan kondisi barang inventaris. 3. Evaluasi untuk memastikan setiap peminjaman sesuai dengan prosedur.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan kotak saran dan nomor kontak khusus untuk pengaduan terkait sarana prasarana. 2. Setiap aduan dicatat dan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 3 hari kerja. 3. Laporan pengaduan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal 1 orang petugas inti di bagian Sarana Prasarana atau yang ditunjuk di loket PTSP. 2. Didukung oleh petugas teknis yang bertanggung jawab atas pemeliharaan barang.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara adil, transparan, dan akuntabel. 2. Setiap pemohon akan dilayani sesuai prosedur tanpa diskriminasi. 3. Informasi mengenai ketersediaan dan prosedur penggunaan sarana prasarana mudah diakses.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barang yang dipinjam dalam kondisi layak pakai dan aman. 2. Kerahasiaan data peminjam terjamin. 3. Petugas tidak memungut biaya di luar ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala (bulanan/triwulan): Berdasarkan laporan peminjaman, tingkat kerusakan, dan masukan dari pengguna. 2. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan dan penyempurnaan prosedur serta peningkatan kualitas sarana prasarana madrasah.

6. STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Agama No. 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah. 4. Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ditetapkan oleh Badan Standar Nasional Pendidikan. 5. Kalender Pendidikan dan Kurikulum yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar sebagai peserta didik aktif MAN 3 Maluku Tengah. 2. Guru/tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi sesuai dengan mata pelajaran yang diampu. 3. Kurikulum yang relevan dan materi ajar yang sesuai dengan Standar Kompetensi Lulusan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan: Guru menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) sesuai dengan kurikulum. 2. Pelaksanaan: Proses pembelajaran dilakukan di kelas atau laboratorium sesuai jadwal dan metode yang telah ditetapkan. 3. Penilaian: Guru melakukan penilaian formatif dan sumatif secara berkala. 4. Evaluasi: Hasil penilaian diolah dan dilaporkan dalam bentuk rapor atau dokumen lain.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian Materi: Sesuai dengan durasi jam pelajaran yang ditetapkan (misalnya, 45 menit/jam pelajaran). 2. Penilaian dan Pengembalian Tugas: Sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan guru. 3. Penerbitan Rapor: Sesuai dengan kalender pendidikan (akhir semester).
5	Biaya / Tarif	Seluruh proses pembelajaran di dalam kelas tidak dipungut biaya atau gratis.
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pembelajaran yang interaktif dan efektif. 2. Nilai hasil belajar (rapor). 3. Kompetensi dan pengetahuan yang diperoleh peserta didik.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru: Memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial. 2. Staf Kependidikan: Mampu mendukung proses pembelajaran dengan baik. 3. Kepala Madrasah: Mampu memimpin, mengelola, dan mengawasi jalannya proses pembelajaran.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kelas yang bersih dan layak. 2. Meja, kursi, papan tulis, dan alat pendukung pembelajaran. 3. Laboratorium (IPA, Bahasa, Komputer) dan perpustakaan yang memadai. 4. Jaringan internet dan multimedia yang berfungsi dengan baik.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Akademik: Dilakukan oleh Kepala Madrasah dan/atau Wakil Kepala Madrasah secara berkala. 2. Monitoring: Pemantauan terhadap disiplin guru dan siswa serta pelaksanaan RPP / Modul Ajar. 3. Evaluasi: Evaluasi hasil belajar siswa dan kinerja guru.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan saluran komunikasi (misalnya, guru BK, wali kelas, atau kotak saran) bagi siswa dan orang tua. 2. Setiap aduan dicatat dan ditindaklanjuti secara bijaksana. 3. Pertemuan rutin dengan orang tua/wali siswa.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdiri dari guru mata pelajaran, wali kelas, guru BK, dan staf kependidikan. 2. Jumlah guru disesuaikan dengan kebutuhan mata pelajaran dan rombongan belajar.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelajaran dilaksanakan secara berkualitas, efektif, dan sesuai jadwal. 2. Guru berkomitmen untuk mengajar dan membimbing siswa dengan profesional. 3. Hasil belajar siswa dilaporkan secara transparan dan akuntabel.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan madrasah yang aman dan kondusif untuk belajar. 2. Peralatan dan fasilitas belajar dalam kondisi baik dan aman digunakan. 3. Bebas dari perundungan, kekerasan, dan diskriminasi.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Berkala: Berdasarkan nilai hasil belajar siswa, laporan guru, dan supervisi. 2. Tindak Lanjut: Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran.

7. STANDAR PELAYANAN MUTASI SISWA

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. 4. Keputusan Kepala Madrasah MAN 3 Maluku Tengah tentang Penyelenggaraan Mutasi Siswa.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan mutasi masuk yang ditandatangani orang tua/wali. 2. Surat keterangan pindah/mutasi dari madrasah/sekolah asal. 3. Fotokopi rapor terakhir yang telah dilegalisir. 4. Fotokopi akta kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP orang tua/wali. 5. Memiliki NISN (Nomor Induk Siswa Nasional). 6. Lulus tes/wawancara yang diselenggarakan oleh madrasah.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang tua/wali menyerahkan berkas permohonan mutasi ke bagian Tata Usaha. 2. Petugas verifikasi memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas. 3. Panitia mutasi melakukan seleksi dan/atau wawancara terhadap calon siswa. 4. Kepala madrasah menyetujui atau menolak permohonan mutasi berdasarkan hasil seleksi dan ketersediaan kuota. 5. Surat keputusan (SK) penerimaan mutasi diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi Berkas: Maksimal 30 menit. 2. Proses Seleksi dan Keputusan: Maksimal 3 hari kerja.
5	Biaya / Tarif	Seluruh proses mutasi siswa masuk di MAN 3 Maluku Tengah tidak dipungut biaya atau gratis.
6	Produk Layanan	Surat Keputusan Kepala Madrasah tentang Penerimaan Siswa Mutasi Masuk.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan memiliki pengetahuan yang memadai tentang regulasi mutasi siswa. 2. Mampu melayani pemohon dengan ramah, informatif, dan profesional. 3. Teliti dalam memverifikasi dokumen dan mengelola data siswa.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang memadai dan nyaman. 2. Meja kerja dan kursi untuk petugas dan pemohon. 3. Perangkat komputer, printer, dan jaringan internet. 4. Tempat penyimpanan berkas yang aman.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan berkala oleh Kepala Madrasah dan/atau Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan. 2. Pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas dan kepatuhan terhadap prosedur. 3. Evaluasi rutin untuk memastikan proses berjalan transparan dan akuntabel.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan saluran pengaduan (misalnya, kotak saran atau nomor kontak khusus). 2. Setiap pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 3 hari kerja. 3. Umpan balik dari pemohon digunakan sebagai bahan evaluasi.
11	Jumlah Pelaksana	2 Petugas
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses mutasi dilakukan secara transparan, objektif, dan tanpa diskriminasi. 2. Informasi tentang persyaratan dan prosedur mutasi mudah diakses oleh publik. 3. Setiap keputusan didasarkan pada pertimbangan yang jelas dan sesuai regulasi.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data pribadi calon siswa dan orang tua/wali terjamin. 2. Lingkungan pelayanan yang aman dan bebas dari praktik pungutan liar. 3. Petugas layanan bersikap jujur dan profesional.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala (setiap semester): Berdasarkan laporan jumlah mutasi, waktu pelayanan, dan kepuasan pemohon. 2. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan dan penyempurnaan prosedur mutasi pada periode berikutnya.

8. STANDAR PELAYANAN IZIN CUTI GURU / PEGAWAI

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). 2. Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS). 3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara (BKN) No. 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil. 4. Peraturan Menteri Agama No. 29 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama. 5. Keputusan Kepala MAN 3 Maluku Tengah tentang Prosedur Pelayanan Izin Cuti.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan cuti yang telah disediakan. 2. Melampirkan surat permohonan cuti yang ditandatangani oleh pemohon dan atasan langsung. 3. Melampirkan dokumen pendukung sesuai jenis cuti yang diajukan (misalnya, surat keterangan sakit dari dokter untuk cuti sakit, akta kelahiran anak untuk cuti melahirkan, dan lain-lain). 4. Melengkapi surat izin/dokumen jika cuti ke luar negeri.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai/guru mengajukan permohonan cuti melalui PTSP MAN 3 Maluku Tengah. 2. Petugas PTSP menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas. 3. Berkas yang sudah lengkap diteruskan kepada atasan langsung (Wakil Kepala Madrasah) untuk rekomendasi. 4. Kepala Madrasah memeriksa dan menyetujui/menolak permohonan cuti. 5. Surat Izin Cuti diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi Berkas: Maksimal 15 menit. 2. Proses Persetujuan: Maksimal 3 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap. 3. Penerbitan Surat: Maksimal 1 hari kerja setelah persetujuan.
5	Biaya / Tarif	Seluruh proses pengajuan dan penerbitan izin cuti tidak dipungut biaya (gratis).
6	Produk Layanan	Surat Keputusan (SK) Izin Cuti dari Kepala MAN 3 Maluku Tengah.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi kepegawaian terkait cuti ASN. 2. Mampu melayani dengan etika dan profesionalisme yang tinggi. 3. Teliti dan cermat dalam memverifikasi dokumen dan mencatat data.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker PTSP dengan meja dan kursi yang memadai. 2. Komputer dan printer untuk pencatatan dan pencetakan dokumen. 3. Formulir permohonan cuti dan stempel resmi yang lengkap. 4. Tempat penyimpanan berkas yang aman dan rapi.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan berkala oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah. 2. Pemeriksaan terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen cuti. 3. Evaluasi rutin untuk memastikan proses pelayanan sesuai prosedur.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia kotak saran dan formulir pengaduan di loket PTSP. 2. Pengaduan dapat disampaikan melalui email atau nomor kontak yang tersedia. 3. Setiap aduan dicatat dan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 orang petugas di loket PTSP. 2. Didukung oleh petugas administrasi lain yang terkait.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pelayanan cuti dilakukan secara transparan, objektif, dan akuntabel. 2. Keputusan cuti diambil berdasarkan peraturan yang berlaku, tanpa diskriminasi. 3. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan cuti disampaikan secara jelas kepada pemohon.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data pribadi dan riwayat cuti pegawai terjamin. 2. Petugas tidak memungut biaya atau menerima imbalan dalam bentuk apa pun. 3. Pelayanan diberikan di ruang yang aman dan nyaman.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berkala (setiap semester): Berdasarkan laporan jumlah permohonan cuti, waktu penyelesaian, dan kepuasan pegawai. 2. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan.

9. STANDAR PELAYANAN SURAT TUGAS GURU / PEGAWAI

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 265 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penilaian Kinerja Guru dan Dosen. 4. Peraturan Internal MAN 3 Maluku Tengah tentang Administrasi Kepegawaian.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan yang ditandatangani oleh pemohon (guru/pegawai). 2. Surat pengantar dari Kepala Urusan Tata Usaha (Ka. TU) atau penanggung jawab kegiatan. 3. Jadwal atau undangan kegiatan yang akan dihadiri (jika ada). 4. Dokumen pendukung lain yang relevan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan: Pemohon menyerahkan berkas persyaratan lengkap kepada Staf Tata Usaha (TU). 2. Pemeriksaan Berkas: Staf TU memeriksa kelengkapan berkas. Jika lengkap, berkas dicatat dalam buku agenda. Jika tidak, berkas dikembalikan untuk dilengkapi. 3. Verifikasi: Berkas diteruskan kepada Kepala Urusan Tata Usaha (Ka. TU) untuk verifikasi dan persetujuan. 4. Penerbitan: Berkas yang telah diverifikasi disampaikan kepada Kepala Madrasah untuk ditandatangani. 5. Pengambilan: Surat tugas yang sudah ditandatangani dapat diambil oleh pemohon di bagian Tata Usaha.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja, terhitung sejak berkas permohonan diterima lengkap oleh Staf Tata Usaha.
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis.
6	Produk Pelayanan	Surat Tugas yang sah dan ditandatangani oleh Kepala MAN 3 Maluku Tengah.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Tata Usaha memiliki kompetensi dalam administrasi perkantoran. 2. Kepala Urusan Tata Usaha memiliki pemahaman yang baik tentang regulasi kepegawaian dan tata kelola madrasah. 3. Kepala Madrasah memiliki kewenangan dan kompetensi sesuai jabatannya.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tata Usaha yang memadai. 2. Komputer/laptop dan printer. 3. Peralatan tulis kantor (ATK). 4. Akses internet untuk koordinasi jika diperlukan.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Evaluasi kinerja petugas dan pemantauan prosedur dilakukan secara rutin.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saluran Pengaduan: Kotak saran, komunikasi langsung dengan Kepala Tata Usaha, atau Kepala Madrasah. 2. Prosedur: Pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti secara internal. 3. Tindak Lanjut: Masukan akan direspon dan dievaluasi untuk perbaikan layanan.
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Tata Usaha: 1-2 orang 2. Kepala Urusan Tata Usaha: 1 orang 3. Kepala Madrasah: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan tanpa biaya. Setiap permohonan yang memenuhi syarat akan diproses sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data guru dan pegawai dijaga dengan baik. 2. Proses pelayanan dilakukan di lingkungan madrasah yang aman dan kondusif.
14	Evaluasi Kinerja	Kinerja pelayanan dievaluasi secara berkala melalui rapat internal staf Tata Usaha dan laporan kepada Kepala Madrasah untuk memastikan pelayanan berjalan efektif dan efisien.

10. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN DATA SISWA

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 265 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. 3. Peraturan Internal MAN 3 Maluku Tengah mengenai pengelolaan data siswa dan administrasi madrasah.
2	Persyaratan	<p>Untuk Guru, Pegawai, atau Pihak Eksternal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan yang ditandatangani oleh pemohon. 2. Tujuan permohonan data harus dijelaskan secara jelas dan spesifik (misalnya untuk penelitian, data alumni, dll.). 3. Fotokopi KTP atau identitas resmi pemohon. 4. Untuk permohonan data siswa yang bersifat sensitif, harus disertai surat persetujuan dari Kepala Madrasah.
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan Permohonan: Pemohon mengajukan surat permohonan ke Bagian Tata Usaha (TU). 2. Verifikasi: Petugas TU memeriksa kelengkapan berkas dan kejelasan tujuan permohonan. 3. Persetujuan: Permohonan diteruskan kepada Kepala Tata Usaha dan/atau Kepala Madrasah untuk persetujuan. 4. Proses Data: Jika disetujui, petugas yang berwenang (misalnya Bagian Kurikulum atau Kesiswaan) akan menyiapkan data yang diminta. 5. Penyerahan: Data diserahkan kepada pemohon dalam bentuk cetak atau softcopy, dan dicatat dalam buku serah terima.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja, terhitung sejak berkas permohonan diterima dan dinyatakan lengkap.
5	Biaya / Tarif	Layanan ini tidak dikenakan biaya atau gratis.
6	Produk Pelayanan	Salinan data siswa (hardcopy atau softcopy) yang telah disetujui oleh pihak madrasah.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Tata Usaha memiliki kompetensi dalam administrasi dan pengarsipan data. 2. Kepala Tata Usaha memahami regulasi dan prosedur internal madrasah. 3. Kepala Madrasah memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan terkait pemberian data.
8	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tata Usaha yang memadai. 2. Komputer/laptop dengan sistem database siswa. 3. Printer dan alat tulis kantor (ATK). 4. Lemari arsip yang aman untuk penyimpanan dokumen.
9	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Pengawasan ini mencakup audit data dan evaluasi prosedur untuk memastikan kerahasiaan informasi.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saluran: Kotak saran, komunikasi langsung dengan Kepala Tata Usaha, atau Kepala Madrasah. 2. Prosedur: Setiap pengaduan atau masukan dicatat dan ditindaklanjuti secara internal. 3. Tindak Lanjut: Saran dan masukan digunakan untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	1. Staf Tata Usaha: 1-2 orang. 2. Kepala Tata Usaha: 1 orang. 3. Kepala Madrasah: 1 orang.
12	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan. Setiap permohonan akan diproses sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang telah ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan Data: Data siswa dianggap rahasia dan hanya diberikan kepada pihak yang berwenang. 2. Pengamanan Fisik: Dokumen dan data disimpan di tempat yang aman dan terkunci. 3. Protokol Ketat: Proses penyerahan data dilakukan dengan prosedur ketat untuk mencegah kebocoran informasi.
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara berkala melalui rapat internal staf Tata Usaha dan Kepala Madrasah. Hasil evaluasi digunakan untuk memastikan ketaatan terhadap standar layanan.

11. STANDAR PELAYANAN KERJASAMA ANTAR LEMBAGA

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah.
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari lembaga yang bersangkutan, ditujukan kepada Kepala MAN 3 Maluku Tengah. 2. Profil lembaga yang memuat visi, misi, dan program kerja. 3. Proposal kerjasama yang menjelaskan tujuan, ruang lingkup, dan manfaat kerjasama bagi kedua belah pihak.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke ruang PTSP MAN 3 Maluku Tengah dan menyerahkan berkas permohonan kerjasama. 2. Petugas PTSP melakukan verifikasi kelengkapan berkas. 3. Berkas diteruskan kepada Kepala Madrasah untuk disposisi dan penelaahan oleh tim terkait. 4. Pihak madrasah menelaah proposal dan menjadwalkan pertemuan jika diperlukan. 5. Jika disetujui, disusun draf naskah kerjasama (MoU/PKS). 6. Penandatanganan MoU/PKS oleh kedua belah pihak.
4	Jangka Waktu Pelayanan	1 – 2 Hari
5	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya).
6	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naskah Perjanjian Kerjasama (MoU/PKS) yang telah ditandatangani. 2. Surat persetujuan atau balasan resmi dari MAN 3 Maluku Tengah.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PTSP: Memiliki kemampuan administrasi, komunikasi, dan memahami prosedur layanan PTSP. 2. Pihak Penelaah (Kepala Madrasah dan Tim): Memiliki kompetensi manajerial, pengetahuan tentang regulasi, dan mampu mengambil keputusan strategis.
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP yang representatif dan nyaman. 2. Perangkat komputer dan printer. 3. Ruang rapat untuk pertemuan. 4. Mesin arsip dan penyimpanan dokumen yang aman.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Madrasah terhadap proses layanan PTSP. 2. Laporan berkala dari petugas PTSP mengenai jumlah permohonan dan statusnya. 3. Rapat koordinasi internal untuk memastikan prosedur berjalan sesuai standar.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di area PTSP. - Layanan pengaduan online melalui email resmi sekolah. 2. Nomor telepon/kontak yang dapat dihubungi. 3. Semua pengaduan akan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 7 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang Petugas PTSP.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, dan akuntabel. 2. Setiap permohonan akan diproses sesuai prosedur yang berlaku. 3. Keputusan terkait permohonan akan disampaikan secara resmi dan tertulis.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen dan data pemohon terjaga kerahasiaannya. 2. Prosedur pelayanan dilakukan di lingkungan yang aman dan kondusif.
14	14. Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi internal: Dilakukan setiap semester melalui laporan tim layanan PTSP. 2. Evaluasi eksternal: Dilakukan melalui survei kepuasan mitra kerja (lembaga yang telah bekerjasama). 3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

12. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN IZIN PPL DAN PENELITIAN

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah. 3. SOP Izin PPL dan Penelitian. MAN 3 Maluku Tengah
2	Persyaratan	<p>Persyaratan bagi Pemohon (Mahasiswa/Peneliti):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar resmi dari perguruan tinggi atau lembaga yang bersangkutan, ditujukan kepada Kepala MAN 3 Maluku Tengah. 2. Proposal kegiatan PPL/Penelitian yang memuat judul, tujuan, metode, dan jangka waktu. 3. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). 4. Fotokopi surat izin atau rekomendasi dari fakultas/jurusan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke ruang PTSP MAN 3 Maluku Tengah dan menyerahkan berkas permohonan. 2. Petugas PTSP melakukan verifikasi kelengkapan berkas. 3. Berkas diteruskan kepada Kepala Madrasah untuk disposisi dan penelaahan oleh tim terkait (misalnya, Wakil Kepala Kurikulum). 4. Pihak sekolah menelaah proposal dan menjadwalkan pertemuan jika diperlukan. 5. Jika disetujui, dikeluarkan surat balasan atau surat izin resmi dari MAN 3 Maluku Tengah.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan Berkas: 10 menit. 2. Penelaahan dan Persetujuan: 60 Menit 3. Penerbitan Surat Izin: 60 Menit setelah persetujuan.
5	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya). Layanan ini merupakan bagian dari layanan pendidikan dan penelitian yang disediakan oleh sekolah.
6	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin resmi dari MAN 3 Maluku Tengah untuk melaksanakan PPL atau Penelitian. 2. Surat balasan resmi jika permohonan tidak dapat dipenuhi.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PTSP: Memiliki kemampuan administrasi, komunikasi, dan memahami prosedur layanan PTSP. 2. Pihak Penelaah (Kepala Madrasah dan Tim): Memiliki kompetensi manajerial, pengetahuan tentang kurikulum, dan mampu mengambil keputusan yang relevan dengan kegiatan PPL/Penelitian.
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang PTSP yang representatif dan nyaman. 2. Perangkat komputer dan printer. 3. Mesin arsip dan penyimpanan dokumen yang aman.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Madrasah terhadap proses layanan PTSP. 2. Laporan berkala dari petugas PTSP mengenai jumlah permohonan dan statusnya. 3. Rapat koordinasi internal untuk memastikan prosedur berjalan sesuai standar.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di area PTSP. 2. Layanan pengaduan online melalui email resmi sekolah. 3. Nomor telepon/kontak yang dapat dihubungi. 4. Semua pengaduan akan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 3 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang Petugas PTSP.
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, dan akuntabel. 2. Setiap permohonan akan diproses sesuai prosedur yang berlaku. 3. Keputusan terkait permohonan akan disampaikan secara resmi dan tertulis.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen dan data pemohon terjaga kerahasiaannya. 2. Prosedur pelayanan dilakukan di lingkungan yang aman dan kondusif.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi internal: Dilakukan setiap semester melalui laporan tim layanan PTSP. 2. Evaluasi eksternal: Dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa/peneliti yang telah mendapatkan layanan. 3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

13. STANDAR PELAYANAN BK

Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah.
2	Persyaratan	<p>Persyaratan bagi Peserta Didik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar aktif sebagai siswa MAN 3 Maluku Tengah. 2. Mengisi formulir permohonan layanan BK (jika diperlukan) 3. Persyaratan <p>bagi Orang Tua/Wali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki surat permohonan atau pemberitahuan dari guru BK. 2. Hadir sesuai jadwal yang ditentukan.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (PTSP)	<p>Pelayanan dilakukan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Siswa/orang tua datang ke ruang PTSP MAN 3 Maluku Tengah. 2. Petugas PTSP mencatat permohonan layanan BK. 3. Petugas PTSP menjadwalkan pertemuan dengan guru BK. 4. Siswa/orang tua bertemu guru BK sesuai jadwal. 5. Guru BK memberikan layanan sesuai kebutuhan (konseling individu, kelompok, dll.). 6. Guru BK membuat laporan dan dokumentasi hasil layanan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu tunggu layanan: 5-10 menit. Durasi layanan konseling individu: 30-45 menit per sesi. Jadwal layanan: Sesuai jam kerja sekolah</p>
5	Biaya/Tarif	<p>Gratis (Tidak dipungut biaya). Pelayanan Bimbingan dan Konseling merupakan bagian dari layanan pendidikan yang disediakan oleh sekolah.</p>
6	Produk Pelayanan	<p>Layanan yang diberikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konseling individu dan kelompok. 2. Layanan bimbingan klasikal dan kelompok. 3. Layanan mediasi dan referal. 4. Layanan bimbingan karir dan studi lanjut. 5. Layanan informasi.
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ijazah Sarjana Pendidikan (S.Pd) jurusan Bimbingan dan Konseling. 2. Memiliki sertifikat pendidik (serdik) guru Bimbingan dan Konseling. 3. Berpengalaman dan memahami kode etik guru BK. 4. Memiliki kemampuan komunikasi, empati, dan profesionalisme yang tinggi.
8	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang BK yang memadai, nyaman, dan menjaga kerahasiaan. 2. Meja dan kursi untuk konseling. 3. Lemari arsip untuk menyimpan data siswa. 4. Komputer/laptop dan printer. 5. Alat tes psikologi (jika ada). 6. Buku-buku referensi Bimbingan dan Konseling.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala Madrasah. 2. Laporan berkala dari guru BK kepada Kepala Madrasah. 3. Rapat koordinasi guru BK secara rutin untuk evaluasi program.
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran di area strategis sekolah. 2. Sistem pengaduan online melalui formulir Google atau email. 3. Nomor kontak guru BK yang dapat dihubungi. 4. - Semua pengaduan akan ditindaklanjuti dan dijawab dalam 3-5 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	<p>1 orang Guru Bimbingan dan Konseling.</p>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, dan tepat. 2. Kerahasiaan data dan informasi siswa terjamin. 3. Setiap siswa memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan BK.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan ruang BK yang aman, nyaman, dan bebas dari intimidasi. 2. Kerahasiaan konseling dijaga sesuai kode etik profesi.

		3. Data siswa tersimpan aman dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi internal: dilakukan setiap semester melalui laporan guru BK.2. Evaluasi eksternal: dilakukan melalui survei kepuasan siswa dan orang tua/wali.3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan program BK di tahun berikutnya.

Ditetapkan di : Siri Sori Islam

Pada tanggal : 19 Januari 2025

Kepala Madrasah,



NURDIN NUR MARASABESSY, S.Pd

NIP. 197107111998031003