



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BATANG HARI
NOMOR 0013 TAHUN 2025

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BATANG HARI

DENGAN RAHMAT ALLAH SWT
KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BATANG HARI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah dengan asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik dan mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari, maka perlu disusun standar pelayanan publik.
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari tentang Standar Pelayanan Publik Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari.
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Fertil Kementerian Agama;
2. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Kementerian Agama;
3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah;
4. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu;
6. KMA Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BATANG HARI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BATANG HARI.
- PERTAMA : Menetapkan tentang Standar Pelayanan Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari sebagaimana dimaksud dalam Diktum Pertama merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi kerja atau unit pelaksana pelayanan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan jika ada kekeliruan di kemudian hari akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Muara Bulian
Pada tanggal : 20 September 2025

Kepala



Doni Parizal

LAMPIRAN I

Keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari

Nomor 0013 Tahun 2025

Tentang Standar Pelayanan Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak baik itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Batang Hari dan dalam mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan 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 diggunakan sebagai acuan alam pennilaian pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

II. MAKLUMAT LAYANAN PUBLIK

“Dengan ini, Kami Segenap Guru dan Tenaga Kependidikan MTs Negeri 1 Batang Hari menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan. Apabila kami tidak menepati janji, maka kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

III. VISI DAN MISI LAYANAN PUBLIK

A. Visi “Terwujudnya pelayanan yang professional”

B. Misi

1. Meningkatkan Profesionalitas dalam Pelayanan
2. Mewujudkan Pelayanan yang Amanah
3. Melayani Masyarakat dengan sigap
4. Memberikan pelayanan administrasi tanpa biaya
5. Menghadirkan pelayanan inovatif

IV. JENIS-JENIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

NO	JENS PELAYANAN PUBLIK
1	Standar Pelayanan Publik Legalisasi Laporan Hasil Belajar
2	Standar Pelayanan Publik Legalisasi Ijazah
3	Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pengganti Ijazah
4	Standar Pelayanan Publik Kesalahan Penulisan Ijazah
5	Standar Pelayanan Publik Pengambilan Ijazah
6	Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Kerusakan Ijazah
7	Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Rekomendasi Siswa
8	Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa
9	Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Aktif
10	Standar Pelayanan Publik Promosi Produk Luar Lainnya
11	Standar Pelayanan Publik Pengaduan Masyarakat
12	Standar Pelayanan Publik Pengajuan Sarana dan Prasarana
13	Standar Pelayanan Publik Perizinan Siswa (Sakit/Pulang Cepat)
14	Standar Pelayanan Publik Surat Masuk dan Keluar
15	Standar Pelayanan Publik Mutasi Siswa Keluar
16	Standar Pelayanan Publik Mutasi Siswa Masuk
17	Standar Pelayanan Publik Informasi Madrasah
18	Standar Pelayanan Publik Informasi PPDB
19	Standar Pelayanan Publik Izin Penelitian Mahasiswa
20	Standar Pelayanan Publik Peminjaman Buku Perpustakaan
21	Standar Pelayanan Publik Orang Tua/Wali Siswa

Ditetapkan di : Muara Bulian
Pada tanggal : 20 September 2025

Kepala



Doni Parizal

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BATANG HARI

1. Standar Pelayanan Publik (SPP) Permohonan Legalisasi Laporan Hasil Belajar

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Legalisasi Laporan Hasil Belajar Dasar Hukum: Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5343 Tahun 2015
2	Persyaratan	1. Membawa Rapor Asli 2. Membawa Fotocopy Rapor
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP 2. Menyerahkan rapor asli dan fotocopi untuk di verifikasi 3. Petugas PTSP memeriksa dan memvalidasi data 4. Jika sesuai petugas membubuhkan stempel leges pada fotokopi rapor 5. Petugas PTSP menyerahkan kepada kepala untuk di tanda tangan 6. Petugas PTSP membubuhkan stempel madrasah 7. selesai
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan Memahami prosedur Legalisasi
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat Komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku Agenda Legalisasi
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

2. Standar Pelayanan Publik (SPP) Legalisasi Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Pelayanan Pengesahan Legalisasi Ijazah/STTB Dasar Hukum: Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5343 Tahun 2015
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah pemilik Ijazah/STTB/SKP yang mengajukan permohonan pengesahan atau yang diberikan kuasa oleh pemiliknya; 2. Menunjukkan Ijazah/STTB/SKP Ijazah asli yang akan disahkan; 3. Menyerahkan fotocopy Ijazah/STTB/SKP Ijazah yang akan disahkan paling banyak 10 (sepuluh) lembar.
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyerahkan Ijazah/STTB asli dan Fotoopy kepada petugas; 2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan yang telah ditetapkan dan validasi fotocopy ijazah/STTB/SKP yang akan disahkan sesuai dengan dokumen asli Ijazah/STTB/SKP atau dokumen asli SKP Ijazah; 3. Apabila hasil verifikasi dan validasi tersebut dinyatakan lengkap dan telah sesuai dengan dokumen aslinya, petugas membubuhkan stempel legalisasi dan paraf persetujuan di atas dokumen fotocopy ijazah/STTB/SKP ijazah dan menyampaikan kepada Kepala madrasah untuk membubuhkan tanda tangan pengesahan. 4. Kepala madrasah membubuhkan tanda tangan pada fotocopy Ijazah/STTB/SKP sebagai tandan pengesahan fotocopy Ijazah/STTB/SKP sesuai aslinya; 5. Petugas memberikan nomor dan membubuhkan cap stempel madrasah pada fotocopy ijazah/STTB/SKP yang telah ditandatangani Kepala madrasah; 6. Petugas menyerahkan dokumen fotocopy Ijazah/STTB/SKP Ijazah yang telah ditandatangani kepada pemohon
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur legalisasi
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung
		2. Aduan, saran dan masukan secara Online dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

3. Standar Pelayanan Publik Surat Keterangan Pengganti Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah pemilik Ijazah yang hilang 2. Membawa copy Ijazah yang hilang 3. Memberikan Informasi Kehilangan Ijazah 4. Membawa Materai 10.000 5. Membawa Pas Photo Ukuran 3x4 Latar Merah
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP 2. Pemohon mengisi formulir pengajuan surat keterangan 3. Petugas PTSP Memeriksa data pemohon 4. Pemohon diberikan Surat Keterangan dari Madrasah 5. Pemohon membawa surat keterangan ke polres untuk pengaduan kehilangan 6. Pemohon membawa surat keterangan kehilangan dari kepolisian 7. Memproses pengeluaran Surat: a. Mengeluarkan nomor surat b. Meminta paraf KaTU, TTD oleh Kepala madrasah, TTD oleh Kepala Kemenag c. Menstempel Surat Keterangan Kerusakan Ijazah d. Membubuhkan sidik jari pemohon 8. Menyerahkan Surat kepada Pemohon 9. Arsip 10. Selesai
4	Jangka Waktu	1 hari kerja (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat

7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

4. Standar Pelayanan Publik (SPP) Kesalahan Penulisan Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah Dasar Hukum: Permendikbudristek Nomor 58 Tahun 2024
2	Persyaratan	1. Membawa Ijazah asli 2. Membawa Materai 10.000 3. Membawa pas photo 3x4 1 lembar
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP 2. Mengisi form pengajuan kesalahan penulisan ijazah 3. Mengisi form SPTJM kesalahan Penulisan Ijazah 4. Menyerahkan Ijazah asli, Pas foto 3x4 dan Materai 10.000 5. Petugas PTSP memeriksa dan memvalidasi data 6. Proses (Mengeluarkan surat keterangan kesalahan penulisan Ijazah) 7. Surat di paraf Ka TU dan di tanda tangani Kepala 8. Petugas PTSP mengagendakan surat dan mestempel surat 9. Menyerahkan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah kepada yang bersangkutan 10. Arsip dan selesai
4	Jangka Waktu	30 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyerat

7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda Surat Masuk/Keluar
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

5. Standar Pelayanan Publik (SPP) Pengambilan Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pelayanan Pengambilan Ijazah Dasar Hukum: Permenpan Nomor 15 Tahun 2014
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah siswa yang dinyatakan lulus sesuai dengan ketentuan 2. Pemohon adalah Pemilik Ijazah/STTB/SKP.
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Siswa menyerahkan kelengkapan persyaratan yang ditetapkan kepada staf TU. 2. Staf TU menerima dan mengarsipkan data persyaratan pengambilan ijazah dengan menceklis nama siswa. 3. Staf TU melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran data yang ada diijazah untuk diserahkan ke siswa guna mengecek ulang data yang ada di ijazah sudah benar atau salah. 4. Staf TU meminta siswa untuk cap tiga jari ke lembar ijazah yang mengenai foto siswa. 5. Staf TU menstempel ijazah, dan dan menscan ijazah sebagai arsip digital, menggandakan ijazah sebanyak 6 (enam) lembar untuk legalisir ijazah, satu lembar diambil sebagai arsip madrasah. 6. Siswa menandatangani bukti pengambilan ijazah. 7. Staf TU menyerahkan Ijazah asli dan lembar legalisir sebanyak 5 lembar.
4	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)

5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur pengambilan ijazah
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Bukti pengambilan ijazah
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara Offline dan Online. 1. Aduan, saran dan masukan secara Offline dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara Online dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

6. Standar Pelayanan Publik (SPP) Surat Keterangan Kerusakan Ijazah

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keterangan Kerusakan Ijazah
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah pemilik Ijazah yang rusak 2. Membawa Ijazah Asli yang rusak 3. Memberikan Informasi Kerusakan Ijazah
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP dengan membawa Ijazah yang rusak 2. Petugas PTSP memeriksa keaslian ijazah dengan menyesuaikan buku induk 3. Pemohon mengisi formulir pengajuan surat keterangan 4. Memproses pengeluaran Surat: a. Mengeluarkan nomor surat b. Meminta paraf KaTU, TTD oleh Kepala madrasah c. Dan menstempel Surat Keterangan Kerusakan Ijazah 5. Menyerahkan Surat kepada Pemohon 6. Arsip 7. Selesai
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan

		Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

7. Standar Pelayanan Publik (SPP) Surat Keterangan Rekomendasi Siswa

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keterangan Rekomendasi Siswa
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah siswa yang aktif belajar dikelas VII, VIII dan IX 2. Memberikan keterangan keperluan Surat
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon/Siswa datang ke PTSP 2. Petugas PTSP menanyakan Keperluan Surat Keterangan aktif 3. Memproses pengeluaran Surat: a. Mengeluarkan nomor surat b. Meminta paraf KaTU, TTD oleh Kepala madrasah c. Dan menstempel Surat Keterangan Aktif 4. Menyerahkan Surat kepada Pemohon/Siswa 5. Arsip 6. Selesai
4	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

8. Standar Pelayanan Publik (SPP) Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah siswa yang aktif belajar dikelas VII, VIII dan IX 2. Memberikan keterangan keperluan Surat
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon/Siswa datang ke PTSP 2. Petugas PTSP menanyakan Keperluan Surat Keterangan aktif 3. Memproses pengeluaran Surat: a. Mengeluarkan nomor surat b. Meminta paraf KaTU, TTD oleh Kepala madrasah c. Dan menstempel Surat Keterangan Aktif 4. Menyerahkan Surat kepada Pemohon/Siswa 5. Arsip 6. Selesai
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

9. Standar Pelayanan Publik (SPP) Surat Keterangan Aktif Siswa

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keterangan Aktif
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah siswa yang aktif belajar dikelas VII, VIII dan IX 2. Memberikan keterangan keperluan Surat
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon/Siswa datang ke PTSP 2. Petugas PTSP menanyakan Keperluan Surat Keterangan aktif 3. Memproses pengeluaran Surat: a. Mengeluarkan nomor surat b. Meminta paraf KaTU, TTD oleh Kepala madrasah c. Dan menstempel Surat Keterangan Aktif 4. Menyerahkan Surat kepada Pemohon/Siswa 5. Arsip 6. Selesai
4	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1 Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2 Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

10. Standar Pelayanan Publik (SPP) Produk Luar Lainnya

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pelayanan Produk Luar Lainnya
2	Persyaratan	1. Surat Permohonan Promosi
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP 2. Menyerahkan surat permohonan ke petugas PTSP 3. Memproses persetujuan izin (Disposisi) 4. Didisposisi Kepala 5. Diarahkan ke waka Humas Untuk ditindak lanjuti 6. Selesai
4	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Disposisi 11. Buku Agenda Surat Masuk/Keluar

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050
---	---	---

11. Standar Pelayanan Publik (SPP) Pengaduan Masyarakat

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pelayanan Produk Luar Lainnya
2	Persyaratan	1. Aduan Offline dan online
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Staff menerima pengaduan masyarakat, 2. staff meneruskan ke petugas pengelola pengaduan, 3. petugas pengelola pengaduan meneruskan ke kepala madrasah untuk ditindaklanjuti.
4	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur aduan masyarakat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

12. Standar Pelayanan Publik (SPP) Pengajuan Sarana dan Prasarana

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pengajuan Sarana dan Prasarana
2	Persyaratan	1. Surat ditujukan kepada Waka Sarana dan Prasarana 2. Surat berisi keluhan/kekurangan sarana dan prasarana yang ada di MTsN 1 Batang Hari
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP untuk mengajukan surat pengajuan barang/perbaikan barang 2. Petugas PTSP mengeluarkan surat permohonan 3. Memberikan surat kepada Waka Sarana dan Prasarana yang berisi keluhan/kerusakan/kekurangan Sarana dan Prasarana yang ada di MTsN 1 Batang Hari 4. Waka Sarana memproses dan menindaklanjuti perihal isi pengajuan dalam surat permohonan 5. Selesai
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

13. Standar Pelayanan Publik (SPP) Perizinan Siswa (Sakit/Pulang Cepat)

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Perizinan Siswa (Sakit/Pulang Cepat)
2	Persyaratan	1. Aduan siswa sakit/keperluan pulang cepat
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Staff menerima permohonan izin keluar dari Siswa sambil berkoordinasi dengan guru piket, 2. kemudian menginformasikan siswa ybs untuk menulis pada buku catatan izin keluar yang disertakan dengan waktu keluar serta maksud dan tujuannya, 3. Pada saat siswa ybs sudah masuk kembali, maka staff menginformasikan kepada siswa ybs agar menulis kembali jam kedatangan disertai dengan tanda tangan.
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur perizinan keluar masuk marasah
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

14. Standar Pelayanan Publik (SPP) Surat Masuk dan Keluar

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Masuk
2	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Petugas PTSP atau Security menerima surat masuk dan memeriksa kebenaran alamat serta memisahkan berdasarkan sifatnya (rahasia, penting, biasa). 2. Surat dicatat dalam buku agenda atau sistem elektronik, yang mencakup informasi seperti tanggal terima, nomor surat, pengirim, subjek, dan isi ringkas. 3. Surat disortir dan diserahkan kepada kepala madrasah sesuai dengan disposisi yang dibuat berdasarkan isi surat. 4. Kepala mempelajari surat, memberikan disposisi, dan menindaklanjuti pekerjaan sesuai instruksi. 5. Surat yang sudah ditindaklanjuti diarsipkan sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku untuk memudahkan pelacakan.
3	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
4	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
5	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
6	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Keluar
2	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Staf membuat konsep surat sesuai kebutuhan. 2. Konsep surat diajukan kepada Kaur Tata Usaha untuk disetujui. 3. Setelah konsep disetujui, surat diketik dan dicetak, biasanya dua rangkap, sesuai kebutuhan. 4. Surat ditandatangani oleh kepala, kemudian dibubuhkan nomor, stempel, dan cap madrasah. 5. Surat dicatat di buku agenda surat keluar, lalu dikirimkan

		kepada pihak yang dituju. 6. Surat keluar yang sudah selesai dikirim kemudian diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
4	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
5	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
6	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

15. Standar Pelayanan Publik (SPP) Mutasi Siswa Keluar

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pemohonan Surat Mutasi Siswa Keluar
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah siswa yang aktif belajar dikelas VII, VIII dan IX 2. Pemohon membawa surat rekomendasi dari sekolah tujuan 3. Data lengkap siswa
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Orang Tua Pemohon/Siswa datang ke PTSP 2. Petugas PTSP mengarahkan orang tua kepada wali kelas 3. Wali kelas membantu orang tua menyampaikan ajuan mutasi siswa kepada kepala madrasah 4. Orang tua/wali siswa menyerahkan semua berkas persyaratan ke petugas. 5. Petugas membuat naskah surat rekomendasi mutasi siswa. 6. Surat tersebut diteliti dan diparaf oleh Kaur Tata Usaha lalu di tanda tangani oleh kepala madrasah 7. Petugas meregistrasi, membubuhkan stempel, mengarsipkan, dan menyerahkan surat rekomendasi kepada pemohon. 8. Petugas mengarsipkan surat 9. Selesai

4	Jangka Waktu	15 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

16. Standar Pelayanan Publik (SPP) Mutasi Siswa Masuk

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Surat Mutasi Siswa Masuk
2	Persyaratan	1. Pemohon/orang tua wali siswa menemui kepala madrasah untuk mendapatkan rekomendasi masuk dan Verifikasi formasi kelas di sekolah tujuan untuk memastikan ada ruang yang kosong. 2. Pemohon membawa Surat keterangan pindah/mutasi keluar siswa yang ditandatangani kepala sekolah dan surat rekomendasi keluar dari sitem aplikasi data Online
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Orang tua/wali menyerahkan berkas permohonan mutasi masuk ke madrasah. 2. Petugas memverifikasi kelengkapan berkas 3. Setelah verifikasi, petugas akan membuat surat rekomendasi mutasi siswa. 4. Setelah semua berkas lengkap dan diverifikasi, madrasah akan menerbitkan surat keterangan penerimaan siswa mutasi. 5. Surat keterangan penerimaan mutasi siswa tersebut kemudian ditandatangani oleh kepala madrasah, diregistrasi, diberi stempel, dan diarsipkan sebagai dokumen resmi. 6. Setelah mutasi siswa diterima orang tua kan diarahkan kepada waka kesiswaan untuk diberikan berkas administrasi persyaratan kelengkapan bahan. 7. Waka Kesiswaan menginfokan kepada wali kelas yang dituju 8. Siswa diarahkan ke kelas yang telah ditentukan

4	Jangka Waktu	1 Hari kerja (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertip, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

17. Standar Pelayanan Publik (SPP) Informasi Madrasah

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Informasi Madrasah
2	Persyaratan	
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Staff menerima kunjungan Orang tua wali/ Siswa, 2. menulis buku tamu, menanyakan mengenai keperluannya 3. staff kemudian memberikan informasi yang diperlukan oleh pengunjung.
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

18. Standar Pelayanan Publik (SPP) Informasi PPDB

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Permohonan Informasi PPDB
2	Persyaratan	
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Staff menerima kunjungan Orang tua wali/ Siswa, 2. Orang tua menulis buku tamu, 3. menginformasikan mengenai pelaksanaan PPDB dan persyaratannya yang sudah dibuatkan panitia. Sekaligus memberikan brosur yang sudah berisikan syarat dan jalur pendaftaran.
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Agenda

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050
---	---	---

19. Standar Pelayanan Publik (SPP) Pengajuan Izin Penelitian Mahasiswa

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pengajuan Izin Penelitian Mahasiswa
2	Persyaratan	1. Calon peneliti mengisi blangko yang disediakan oleh petugas PTSP; 2. Calon Peneliti membawa kartu mahasiswa/fotocopy KTP; 3. Calon Peneliti S-1, S-2/S-3 membawa Surat Permohonan Penelitian dan Proposal dari Fakultas atau Lembaga terkait ke MTsN 1 Batang Hari; 4. Calon Peneliti melakukan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan didampingi petugas yang ditunjuk MTsN 1 Batang Hari; 5. Calon Peneliti wajib menyesuaikan dengan kegiatan madrasah dan tidak mengganggu kegiatan belajar mengajar;
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon datang ke PTSP 2. Menyerahkan surat permohonan dan pengajuan izin ke petugas PTSP 3. Memproses persetujuan izin (Disposisi) 4. Surat di disposisi kepala 5. Mengeluarkan surat balasan Penelitian 6. Mengagendakan dan menstempel surat 7. Surat izin diberikan kepada pemohon 8. Arsip 9. Selesai
4	Jangka Waktu	Jangka waktu yang dibutuhkan dalam persetujuan izin penelitian 30 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi ketatausahaan 2. Memahami prosedur surat-menyurat
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. PTSP 2. Ruang tunggu 3. Papan Informasi 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi 7. Perangkat Komputer 8. Printer 9. ATK 10. Buku Disposisi 11. Buku Agenda Surat Masuk/Keluar
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

**BLANKO PENGAJUAN IZIN PENELITIAN
PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1
BATANG HARI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
 NIM/NIP :
 Alamat :
 Asal Lembaga :
 Jurusan :
 Jenjang :
 Email :
 No. HP :

Bermaksud untuk mengajukan ijin penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi/Tesis/Disertasi/ Karya Tulis/Publikasi Ilmiah yang berjudul:

.....
.....

Dengan kurun waktu penelitian: s.d

Responden/narasumber/sasaran yang dibutuhkan adalah:

.....
.....

Demikian permohonan ini diajukan dan kami bersedia mentaati segala ketentuan yang berlaku.

Muara Bulian
Peneliti,

.....
NIM/NIP

20. Standar Pelayanan Publik (SPP) Pelayanan Peminjaman Buku Perpustakaan

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pelayanan Peminjaman Buku Perpustakaan
2	Persyaratan	1. Pemohon adalah siswa kelas 7, 8 dan 9 2. Memiliki Kartu Anggota Perpustakaan.
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Siswa mengambil buku dari rak, kemudian menyerahkan buku kepada petugas perpustakaan dan menyerahkan KTA 2. Staf memeriksa keutuhan fisik buku, 3. membuka database sirkulasi peminjaman 4. menemukan (menscan) nomor anggota pengguna yang akan meminjam buku dan memeriksa status pengguna (aktif / tidak aktif), 5. memasukkan data bibliografi buku kedalam kantong buku atau dengan mencatat (scan barcode) buku yang dipinjam, 6. membubuhkan tanggal kembali (date due slip) dibagian belakang buku yang akan dipinjam 7. memberikan kembali KTA beserta buku yang akan dipinjam kepada anggota dan pengguna menerima KTA dan sejumlah buku yang dipinjam.
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya

6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi pustakawan 2. Memahami prosedur pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Papan Informasi 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat Komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i> . 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

21. Standar Pelayanan Publik (SPP) Orang Tua/wali Siswa

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Nama Produk layanan: Pelayanan Orang Tua/Wali Siswa
2	Persyaratan	1. Orang Tua/Wali Siswa menulis buku tamu dan keperluannya
3	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Staff menerima kunjungan Orang tua wali/ Siswa, 2. ybs menulis buku tamu, menayakan mengenai keperluannya, 3. jika ingin bertemu dengan anaknya, maka staff melihat didata kehadiran siswa terlebih dahulu 4. kemudian memanggilkan siswanya melalui satpam
4	Jangka Waktu	10 Menit (Jika Syarat Terpenuhi)
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Kompetensi pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi pustakawan 2. Memahami prosedur pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap Profesional, Amanah, Sigap, Tertib, dan Inovatif

8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Papan Informasi 3. Jaringan Internet 4. Meja 5. Kursi 6. Perangkat Komputer 7. Printer 8. ATK 9. Buku Agenda
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terdapat dalam dua cara, yaitu: secara <i>Offline dan Online</i>. 1. Aduan, saran dan masukan secara <i>Offline</i> dapat disampaikan secara langsung 2. Aduan, saran dan masukan secara <i>Online</i> dapat disampaikan melalui CP : 082125273050

Ditetapkan di : Muara Bulian
Pada tanggal : 20 September 2025
Kepala



Doni Parizal