

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK HUMAS****A. Penanganan Pengaduan Masyarakat**

| <b>No</b> | <b>KOMPONEN</b>                            | <b>URAIAN</b>  |
|-----------|--|--|
| 1         | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permenpan No.13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat.</li><li>2. Permenpan No.35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan.</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</li></ol> |
| 2         | Persyaratan Pelayanan                      | Menyampaikan pengaduan melalui sarana yang di sediakan dengan mencantumkan identitas yang jelas dan menggunakan bahasa yang santun.  |
| 3         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui :<ul style="list-style-type: none"><li>- Telephone</li><li>- Surat</li><li>- Website</li></ul></li><li>2. Pengaduan diproses untuk mendapat penyelesaian</li><li>3. Hasil penyelesaian di sampaikan kepada pengadu</li></ol>   |
| 4         | Jangka Waktu Penyelesaian                  | 1 hari (tergantung kasusnya)   |
| 5         | Biaya/tarif                                | -  |
| 6         | Produk Layanan                             | Tanggapan atas pengaduan atau keluhan  |
| 7         | Saran, Prasarana dan Fasilitas             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Website</li><li>- Kotak</li><li>- Ruang pengaduan</li></ul>  |
| 8         | Kompetensi Pelaksana                       | 5 orang tamatan S1   |
| 9         | Pengawasan Internal                        | Kepala madrasah  |
| 10        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | Ditangani langsung oleh kepala madrasah  |
| 11        | Jumlah Pelaksana                           | 5 orang  |
| 12        | Jaminan Pelayanan                          | Melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan terjaga kerahasiaannya  |
| 13        | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Menjamin kerahasiaan dari pelanggan  |
| 14        | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Presentase pengaduan diterima yang ditindak lanjuti.   |

## B. Penerimaan Tamu

| No | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1  | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>2. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;</li> <li>3. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;</li> <li>4. Keputusan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di lingkungan Kementerian Agama;</li> <li>5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.</li> </ol>   |
| 2  | Persyaratan Pelayanan                   | Surat permohonan  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan secara online dengan mengupload dokumen ke website icp.sch.id, dengan memilih menu layanan online (email, whatsapp);</li> <li>2. Petugas menerima notifikasi surat permohonan masuk</li> <li>3. Pejabat berwenang menerima notifikasi surat elektronik masuk dan membaca perihal surat permohonan kemudian mendisposisikan kepada pejabat terkait untuk menunjuk petugas yang diminta melalui aplikasi elektronik;</li> <li>2. Pejabat terkait menerima notifikasi disposisi surat permohonan kemudian menunjuk petugas yang akan memberikan layanan tamu dan menugaskan petugas pelaksana untuk membuat surat balasan/konfirmasi</li> <li>3. Petugas pelaksana membuat dan memproses Surat balasan</li> <li>4. Petugas pelaksana koordinasi dengan pemohon</li> <li>5. Pemohon menerima dokumen Surat balasan melalui notifikasi WhatsApp</li> </ol> |
| 4  | Jangka Waktu Penyelesaian               | 1-3 hari  |
| 5  | Biaya/tarif                             | -   |
| 6  | Produk Layanan                          | Surat Balasan   |
| 7  | Sarana, Prasarana dan Fasilitas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- WiFi</li> <li>- Ruang pertemuan</li> </ul>   |
| 8  | Kompetensi Pelaksana                    | 4 orang   |
| 9  | Pengawasan Internal                     | Kepala madrasah   |
| 10 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telpon : (0285) 4151884</li> <li>2. WA : 0856-0040-4062</li> <li>3. Email : manicp2015@gmail.com</li> </ol>   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 20 orang  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan Standar Operasional  |
| 13 | Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan | Fasilitas yang digunakan pada setiap ruang pertemuan maupun sarana lainnya selalu dalam keadaan baik dan memenuhi standar keselamatan yang memadai. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan   |

a. **Sosialisasi Seleksi Nasional Peserta Didik Baru**

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                          | <b>URAIAN</b>   |
|-----------|--|---|
| 1         | Dasar Hukum                              | SK Dirjend Pendis Kemenag RI Petunjuk Teknis Penerimaan Seleksi Nasional Peserta Didik Baru   |
| 2         | Persyaratan Pelayanan                    | Brosur  |
| 3         | Sistem, mekanisme & prosedur             | 1. Petugas melaksanakan sosialisasi baik online maupun offline<br>2. Petugas memberikan penjelasan terkait petunjuk teknis penerimaan Seleksi Nasional Peserta Didik Baru |
| 4         | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari  |
| 5         | Biaya / tarif                            | –   |
| 6         | Produk pelayanan                         | Pendaftaran Seleksi Nasional Peserta didik Baru   |
| 7         | Sarana, prasarana & fasilitas            | – Brosur<br>– Meja konsultasi   |
| 8         | Kompetensi Pelaksana                     | – Mempunyai kemampuan melaksanakan sosialisasi<br>– Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsive dan sopan   |
| 9         | Pengawasan internal                      | Kepala Madrasah   |
| 10        | Penanganan pengaduan, saran dan masukan  | Memberikan layanan kepada pelanggan secara maksimal dan apabila ada ketidakpuasan dari pelanggan diarahkan ke bagian Pengaduan  |
| 11        | Jumlah pelaksana                         | 51 orang GTK  |
| 12        | Jaminan pelayanan                        | Memenuhi syarat, bisa mendaftar mengikuti online  |
| 13        | Jaminan keamanan & keselamatan pelayanan | Apabila sudah memenuhi syarat untuk pendaftaran maka sudah bisa mengikuti test CBT  |
| 14        | Evaluasi kinerja pelaksana               | Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan   |