

DOKUMEN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

TAHUN

2025

MTSN LUWU UTARA



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI

LUWU UTARA

NOMOR: 031.a TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI LUWU UTARA
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA KEPALA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI LUWU UTARA

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 Madrasah Tsanawiyah Negeri Luwu Utara maka perlu disusun standar pelayanan publik;

b. bahwa nama-nama yang tercantum pada lampiran surat keputusan dipandang mampu melaksanakan tugas;

c. bahwa untuk memenuhi maksud dalam huruf a dan b di atas, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Madrasah;

Mengingat 1. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

2. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 168);

3. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);

4. Peraturan Menteri Agama Nomer 66 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomer 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah (Serita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomer 2101

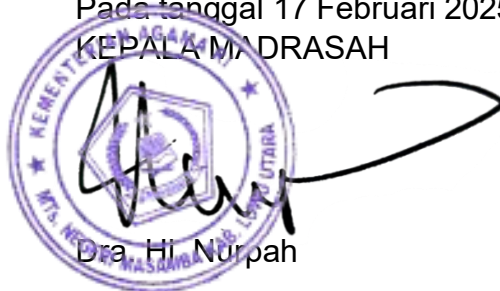
5. Keputusan Menteri Agama Nomer 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN

Menetapkan KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI LUWU UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI LUWU UTARA TAHUN 2025

- KESATU Menetapkan Standar Pelayanan pada Madrasah sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA Tugas Pelayanan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi;
- KETIGA Standar Pelayanan sebagaimana yang dimaksud kategori pelayanan meliputi:
1. Standar Pelayanan EMIS
 2. Standar Pelayanan Surat Masuk dan Keluar
 3. Standar Pelayanan Informasi PPDB
 4. Standar Pelayanan Kepegawaian
 5. Standar Pelayanan Pengaduan
 6. Standar Pelayanan Permohonan Legalisir
 7. Standar Pelayanan Permohonan Rekomendasi
 8. Standar Pelayanan Administrasi DIPA
 9. Standar Pelayanan perpustakaan
- KEEMPAT Standar Pelayanan yang tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- KELIMA Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di Masamba
Pada tanggal 17 Februari 2025
KEPALA MADRASAH



Dra. H. Nurpah

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA MTsN LUWU UTARA

NOMOR: 031.a TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI LUWU UTARA

1. Standar Pelayanan EMIS

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Berkas data diri siswa MTsN Luwu Utara 2. Data isian formulir lapor diri siswa baru
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Siswa mengisi formulir lapor diri siswa baru secara online 2. Siswa baru menyerahkan fotocopy dan file scan berkas data diri. 3. Petugas menarik data siswa baru dari sekolah asal di aplikasi EMIS 4. Petugas memvalidasi dan melengkapi data diri siswa di EMIS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit per siswa
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Kelengkapan data diri siswa di EMIS
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Mampu mengelola data dan berkas digital 3. Mampu mengoperasikan aplikasi EMIS
7	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Perangkat Komputer 2. Koneksi Internet 3. Formulir online (google form) 4. Aplikasi EMIS

9.	Penanganan Pengaduan, Saran,dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2 .Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnuwuutara.sch.id/ di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4 .Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443
----	---	---

2. Standar Pelayanan Surat Masuk dan Keluar

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat masuk ditujukan kepada Kepala Madrasah 2. Surat keluar yang berisi: a. Nama/instansi b. Isi surat c. Tempat, tanggal dan waktu
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	Surat Masuk 1. Pengguna Layanan menuju front Office 2. Pengguna Layanan menyampaikan surat ke petugas surat menyurat 3. Petugas surat menyurat menerima surat yang ditujukan kepada Kepala Madrasah 4. Petugas surat menyurat melakukan pencatatan surat masuk ke dalam agenda surat. 5. Surat yang sudah diagendakan dinaikkan secara berjenjang ke Kepala Urusan Tata Usaha, Wakil Kepala, dan Kepala Madrasah (sesuai maksud surat) dan Pimpinan memberikan disposisi kemudian diserahkan kembali ke Petugas 6. Petugas mencatat isi disposisi dan memberi kode surat sesuai tujuan disposisi. 7. Petugas mendistribusikan surat ke bagian yang terkait Surat Keluar Surat Keluar 1. Pengguna layanan membuat konsep surat 2. Pihak yang bertanggung jawab memberikan persetujuan atas konsep tersebut 3. Petugas surat menyurat melakukan pengetikan 4. Petugas mencetak surat sebanyak 2 rangkap 5. Kepala Madrasah menandatangani surat 6. Petugas memberikan nomor surat, cap, dan mencatat di buku agenda surat 7. Petugas melakukan pengarsipan surat 8. Petugas mengirimkan surat

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Jasa administrasi agendaris serta distribusi surat masuk 2. Layanan surat keluar
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami prosedur agendaris dan distribusi surat
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat computer 6. Printer 7. ATK 8. Buku agenda surat masuk 9. Buku agenda surat keluar
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443

3. Standar Pelayanan Informasi PPDB

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Orang tua atau wali calon peserta didik baru.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna layanan menuju Front Office dan menyampaikan keperluannya 2. Petugas mengarahkan Pengguna Layanan ke petugas informasi PPDB 3. Petugas menyampaikan informasi dan menjawab pertanyaan Pengguna Layanan terkait PPDB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai keperluan Pengguna Layanan
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Pelayanan	Informasi PPDB
6.	Kompetensi Pelaksana	Memahami mekanisme PPDB MTsN Luwu Utara
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat Komputer 6. Brosur PPDB terbaru
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/ di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443

4. Standar Pelayanan Kepegawaian

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Pendidik di MAN Luwu Utara baik ASN maupun non- ASN 2. Tenaga Kependidikan di MTsN Luwu Utara baik ASN maupun non ASN
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Masuk ke ruang layanan 2. GTK menghubungi petugas Kepegawaian 3. GTK Konsultasi dengan petugas layanan 4. Petugas Kepegawaian memproses sesuai kebutuhan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Berkas kepegawaian sesuai yang dibutuhkan pegawai.
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Kepegawaian 2. Memahami persyaratan dan aturan Kepegawaian 3. Melayani kebutuhan pegawai dengan cepat dan menyenangkan.
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.

8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat computer 6. Printer 7. ATK
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/ di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443

5. Standar Pelayanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Siswa/Wali Siswa/Tetangga sekitar madrasah yang mempunyai keluhan tentang layanan di MTsN Luwu Utara
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Siswa/Wali Siswa/Tetangga sekitar madrasah yang mempunyai keluhan tentang layanan di MTsN Luwu Utara mengadukan keluhannya bisa melalui : a. Datang langsung ke kantor Pelayanan MTsN Luwu Utara b. Dapat pula disampaikan melalui Nomor WA, pelayanan pengaduan; 082293595494 2. Pengaduan dilakukan dengan sopan dan beretika 3. Pihak yang mengadukan melampirkan atau menunjukkan identitas diri 4. Menyebutkan permasalahan yang dikeluhkan atau aduan dengan baik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Memenuhi pelayanan atau produk sesuai dengan aduan yang dikeluhkan
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memenuhi tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami sistem administrasi dan standar pelayanan di MTsN Luwu Utara 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen yang dibutuhkan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional

8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat komputer 6. Printer 7. ATK 8. Form data diri
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan Melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443

6. Standar Pelayanan Permohonan Legalisir

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Pemohon legalisir 2. Ijazah asli 3. Fotokopi ijazah
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon mengajukan legalisir ijazah 2. Petugas legalisir memeriksa keaslian ijazah dan memeriksa Salinan berkas 3. Pemohon mengisi form Legalisir 4. Pemohon menyerahkan form legalisir kepada petugas pelayanan 5. Petugas mengajukan kepada Kepala Urusan TU untuk mendapatkan pengesahan 6. Petugas mengajukan kepada Kepala Madrasah untuk mendapatkan tanda tangan 7. Kepala Madrasah menandatangani salinan ijazah 8. Kepala Madrasah mengembalikan kepada petugas 9. Petugas memberikan hasil legalisir kepada pemohon 10. Pemohon menerima Legalisasi ijazah dan menandatangani pengambilan di Buku Legalisir.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Legalisir ijazah

6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Ketatausahaan 2. Memahami persyaratan dan ketentuan legalisir 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen legalisasi yang dibutuhkan
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional
8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat komputer 6. Printer 7. ATK 8. Form data diri
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443

7. Standar Pelayanan Permohonan Rekomendasi

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Siswa dan GTK yang mengajukan permohonan surat keterangan atau surat rekomendasi
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon mengisi Form Data Diri 2. Pemohon menyerahkan Permohonan Surat Keterangan atau Rekomendasi siswa kepada petugas pelayanan surat menyurat 3. Petugas membuat surat keterangan siswa atau surat rekomendasi/keterangan 4. Petugas menyerahkan surat keterangan siswa atau surat rekomendasi kepada Kepala Urusan TU untuk di cek dan di paraf 5. Kepala Urusan TU mengecek dan memaraf surat keterangan siswa atau rekomendasi 6. Kepala Urusan TU mengembalikan surat keterangan siswa atau rekomendasi kepada petugas surat menyurat 7. Petugas menyerahkan surat keterangan siswa atau rekomendasi kepada Kepala Madrasah untuk ditandatangani 8. Kepala Madrasah Menandatangani surat keterangan siswa atau rekomendasi

		9. Kepala Madrasah menyerahkan kepada petugas layanan 10. Petugas administrasi mengarsip dan memberikan surat Keterangan / rekomendasi kepada Pemohon 11. Pemohon menerima surat keterangan atau rekomendasi dan mengisi buku pengambilan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan atau rekomendasi
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi layanan 2. Memahami persyaratan permohonan surat keterangan dan rekomendasi 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan professional
8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat komputer 6. Printer 7. ATK 8. Form data diri
9.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443

8. Standar Pelayanan Administrasi DIPA

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Guru, tenaga kependidikan, dan siswa yang mengajukan layanan administrasi DIPA
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Masuk ke ruang kantor PTSP MTsN Luwu Utara 2. Pemohon menyerahkan surat pengajuan administrasi atau proposal pengajuan anggaran kepada petugas 3. Petugas menyerahkan proposal tersebut kepada Kepala Urusan TU 4. Kepala Urusan TU mengecek dan memverifikasi pengajuan proposal 5. Kepala Urusan TU memberikan proposal tersebut kepada bendahara dan divalidasi 6. Bendahara menyerahkan kepada kepala madrasah untuk disetujui atau direvisi 7. Kepala Madrasah menandatangani proposal 8. Bendahara encairkan anggaran yang diajukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Pencairan proposal kegiatan 2. Pelaporan pertanggungjawaban kegiatan
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas dan fungsi Kebendaharaan 2. Memahami penggunaan anggaran yang bersumber dari DIPA 3. Memahami dan memiliki ketelitian di dalam mengecek dokumen anggaran yang bersumber dari DIPA.
7.	Perilaku Pelaksana	Petugas bersikap santun, ramah, sabar, tertib, jujur, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Buku tamu 2. Jaringan Internet 3. Meja 4. Kursi 5. Perangkat computer 6. Printer 7. ATK

9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/di menu Kontak Kami 3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 081342549444 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443
----	--	--

9. Standar Pelayanan Perpustakaan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Siswa, guru, dan tenaga kependidikan MTsN Luwu Utara yang menjadi anggota perpustakaan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemustaka menunjukkan kartu anggota atau identitas. 2. Petugas mencatat peminjaman pada sistem/ buku induk. 3. Buku dipinjam sesuai ketentuan (maks. 7 hari). 4. Pengembalian dicatat dan diperiksa kondisi buku. 5. Jika terlambat atau rusak, pemustaka dikenakan sanksi sesuai aturan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Peminjaman/ pengembalian $\pm$ 5 menit per transaksi.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	1. Buku pinjaman. 2. Surat keterangan bebas pustaka. 3. Layanan referensi dan literasi digital.
6.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami sistem klasifikasi dan katalogisasi. 2. Menguasai sistem otomasi perpustakaan. 3. Mampu memberikan layanan informasi dengan ramah.
7.	Perilaku Pelaksana	Santun, ramah, komunikatif, sabar, tertib, dan profesional.
8.	Sarana dan Prasarana	Rak buku, komputer, sistem otomasi (SLiMS), barcode scanner, meja sirkulasi, ruang baca, Wi-Fi, koleksi buku cetak dan digital.
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas 2. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui website https://mtsnluwuutara.sch.id/di menu Kontak Kami Atau di Instagram Perpustcendekia

		3. Aduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui WA Pelayanan informasi nomor; 082191104783 4. Aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui pengaduan masyarakat nomor; 081247541443
--	--	---

Ditetapkan di Masamba
Pada tanggal 17 Februari 2025

KEPALA MADRASAH



Dra. Hj. Nurpah