

STANDAR PELAYANAN PUBLIK



MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG

Alamat: Jalan Raya Tlogomas No. 21 Kota Malang 65144
No. Telp. 0882-0100-89665



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

TERDIRI DARI :

- ✓ **SPP Pengambilan Ijazah**
- ✓ **SPP Legalisasi Ijazah Offline**
- ✓ **SPP Legalisasi Ijazah Online**
- ✓ **SPP Surat pengganti Ijazah Hilang**
- ✓ **SPP Surat Pengganti Ijazah Rusak**
- ✓ **SPP Kesalahan Penulisan Ijazah**
- ✓ **SPP Rekomendasi Siswa**
- ✓ **SPP Izin Melaksanakan Penelitian**
- ✓ **SPP Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian**
- ✓ **SPP Mutasi Masuk Madrasah**
- ✓ **SPP Mutasi Keluar Madrasah**
- ✓ **SPP PPDB**
- ✓ **SPP Pengaduan Masyarakat**



**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG
NOMOR : 101 TAHUN 2024**

**T E N T A N G :
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA MAN 1 KOTA MALANG**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG**

Menimbang :

- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan asas penyelenggara pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan Standar Pelayanan di MAN 1 Kota Malang
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan kepala MAN 1 KOTA MALANG tentang Standar Pelayanan;

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA MAN 1 KOTA MALANG;
- PERTAMA : Standar Pelayanan pada MAN 1 Kota Malang Sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini wajib di laksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Malang

Pada tanggal : 30 Maret 2024



Dr. H. Sutirjo, M.Pd
NIP. 196806171997031001

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/02.02/Ma.13.25.01/12/2024
	PENGAMBILAN IJAZAH	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Tanda Lunas dari komite, perpustakaan dan ma'had (jika siswa ma'had)	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna menuju PTSP 2. Pengguna menunjukkan kepada petugas bukti tanda lunas dari dari komite, perpustakaan dan ma'had (jika siswa ma'had) 3. Pengguna bersama petugas PTSP mencocokkan data dari pemohon dengan biodata dan arsip madrasah 4. Pengguna menunggu petugas PTSP menyerahkan draft pemohon kepada kepala TU 5. Pengguna menunggu Kepala madrasah membubuhkan tanda tangan didraft yang sudah diparaf kepala TU 6. Pengguna menunggu petugas PTSP membubuhkan stempel pengesahanmadrasah 7. Pengguna menunggu petugas PTSP memperbanyak dokumen ijazah sebanyak 10 rangkap 8. Pengguna menerima dokumen ijazah beserta salinannya sebanyak 10 rangkap kepada siswa 	
3.	Waktu Pelayanan	30 Menit	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Ijazah	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:	
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam No. 5343 Tahun 2015 Petunjuk Teknis Pengesahan Fotokopi 2. Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar; 2. Peraturan Mendikbud no. 29 Tahun 2014 tentang pengesahan Fc Ijazah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah, STTB Jenjang Pend. Dasar dan Menengah; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Madrasah; Renstra MAN 1 Kota Malang Tahun 2020-2024 4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pc Komputer 2. Printer 3. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S-1 2. Mampu mengoprasikan komputer 3. Mampu menguasai administrasi 4. Bersikap ramah, sopan, dan santun
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Ketua TU
11	Jumlah Pelaksanaan	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya hasil screening dapat dipertanggungjawabkan

13	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Data Ijazah siswa diarsipkan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat rutin bulanan 2. Pengecekan data rekap Ijazah

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/02.13/Ma.13.25.01/12/2024
	Legalisasi Ijazah Offline	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Tanda terima pengambilan ijazah/STTB Blanko permohonan legalisasi ijazah	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna menuju PTSP 2. Pengguna memberikan blanko permohonan legalisasi kepada petugas PTSP 3. Pengguna dan petugas PTSP mencocokan data dari pemohon dengan biodata dan arsip madrasah 4. Pengguna menunggu petugas PTSP menyerahkan draft pemohon kepada kepala TU 5. Pengguna menunggu Kepala madrasah membubuhkan tanda tangan didraft yang sudah diparaf kepala TU dan stempel pengesahan madrasah 6. Pengguna menerima dokumen foto copy legalisasi kepada pemohon 	
3.	Waktu Pelayanan	50 Menit	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Ijazah	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		
NO	KOMPONEN		URAIAN

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam No. 5343 Tahun 2015 Petunjuk Teknis Pengesahan Fotokopi 2. Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar; 2. Peraturan Mendikbud no. 29 Tahun 2014 tentang pengesahan Fc Ijazah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah, STTB Jenjang Pend. Dasar dan Menengah; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Madrasah; Renstra MAN 1 Kota Malang Tahun 2020-2024 4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pc Komputer 2. Printer 3. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S-1 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu menguasai administrasi 4. Bersikap ramah, sopan, dan santun
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Ketua TU
11	Jumlah Pelaksanaan	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya hasil screening dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Ijazah siswa diarsipkan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat rutin bulanan 2. Pengecekan data rekap Ijazah

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/02.14 /Ma.13.25.01/12/2024
	Legalisasi Ijazah Online	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Tanda terima pengambilan ijazah/STTB Blanko permohonan legalisasi ijazah	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengisi form di Website Si Legit dan mengonfirmasi melalui contact person PTSP 2. Pengguna menunggu petugas PTSP mendownload form pengajuan dan perlengkapan legalisir ijazah di Admin SILEgit serta mencocokan data dari pemohon dengan biodata dan arsip madrasah 3. Pengguna menunggu petugas PTSP menyerahkan draft pemohon kepada kepala TU untuk dicek kebenaran dari data pemohon serta membubuhkan paraf 4. Pengguna menunggu kepala madrasah membubuhkan tanda tangan di draft yang sudah di paraf kepala TU serta stempel pengesahan madrasah 5. Pengguna dihubungi oleh petugas PTSP untuk pengiriman dokumen legalisir melalui kurir 	
3.	Waktu Pelayanan	1-2 Hari	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Ijazah	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam No. 5343 Tahun 2015 Petunjuk Teknis Pengesahan Fotokopi 2. Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar; 2. Peraturan Mendikbud no. 29 Tahun 2014 tentang pengesahan Fc Ijazah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah, STTB Jenjang Pend. Dasar dan Menengah; 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Madrasah; Renstra MAN 1 Kota Malang Tahun 2020-2024 4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pc Komputer 2. Printer 3. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S-1 2. Mampu mengoprasikan komputer 3. Mampu menguasai administrasi 4. Bersikap ramah, sopan, dan santun
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Ketua TU
11	Jumlah Pelaksanaan	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya hasil screening dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Ijazah siswa diarsipkan

14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat rutin bulanan2. Pengecekan data rekap Ijazah
----	----------------------------	--

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/12.16/Ma.13.25.01/12/2024
	SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH HILANG	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	26 September 2016 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Surat kehilangan, formulir SPTJM, fotokopi ijazah, dan foto 3x4	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi blanko permohonan ijazah hilang serta melengkapi persyaratan dan menyerahkan pada PTSP. 2. Pemohon menunggu petugas PTSP mencocokan data diri pemohon dengan biodata dan arsip madrasah. 3. Pemohon menunggu petugas PTSP membuat draft surat pengganti ijazah yang diserahkan kepada Kepala TU untuk dicek kebenaran dari data pemohon serta membubuhkan paraf. 4. Pemohon menunggu Kepala Madrasah membubuhkan tanda tangan didraft yang sudah di paraf kepala TU serta stempel pengesahan surat keterangan ijazah hilang madrasah yang dibutuhkan oleh petugas PTSP. 5. Pemohon menerima surat pengganti ijazah dari Petugas PTSP. 	
3.	Waktu Pelayanan	1 jam	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat pengganti ijazah hilang	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN	

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam No. 5343 Tahun 2015 Petunjuk Teknis Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar; 2. Peraturan Mendikbud No. 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah, STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah; serta 3. Peraturan Menteri Agama No. 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Madrasah 4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit komputer 2. Jaringan internet 3. Printer 4. Buku kendali 5. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SLTA 2. Pengadministrasi umum yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pengadministrasi umum yang mampu menangani administrasi
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Kepala TU
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan, surat pengganti ijazah hilang dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data ijazah aman
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat rutin bulanan 2. Pengecekan data ijazah 3. Pengecekan surat pengganti ijazah hilang

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/12.17 /Ma.13.25.01/12/2024
	SURAT KETERANGAN KERUSAKAN IJAZAH	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	26 September 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Ijazah asli dan fotokopi serta foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi blanko permohonan ijazah rusak serta melengkapi persyaratan dan menyerahkan pada PTSP. 2. Pemohon menunggu petugas PTSP mencocokan data diri pemohon dengan biodata dan arsip madrasah. 3. Pemohon menunggu petugas PTSP membuat draft surat pengganti ijazah yang diserahkan kepada Kepala TU untuk dicek kebenaran dari data pemohon serta membubuhkan paraf. 4. Pemohon menunggu Kepala Madrasah membubuhkan tanda tangan didraft yang sudah di paraf kepala TU serta stempel pengesahan surat keterangan ijazah hilang madrasah yang dibuhkan oleh petugas PTSP. 5. Pemohon menerima surat pengganti ijazah dari Petugas PTSP. 	
3.	Waktu Pelayanan	58 Menit	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat penganti ijazah rusak	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam No. 5343 Tahun 2015 Petunjuk Teknis Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar; 2. Peraturan Mendikbud No. 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah, STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah; serta 3. Peraturan Menteri Agama No. 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Madrasah 4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit komputer 2. Jaringan internet 3. Printer 4. Buku kendali 5. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SLTA 2. Pengadministrasi umum yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pengadministrasi umum yang mampu menangani administrasi
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Kepala TU
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya Surat pengganti ijazah rusak dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data ijazah aman

14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat rutin bulanan2. Pengecekan data ijazah3. Pengecekan Surat penganti ijazah rusak
----	----------------------------	--

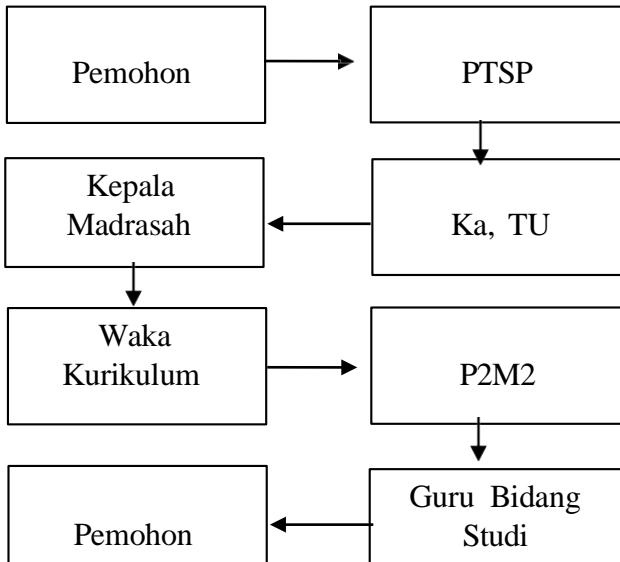
	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/02.15/ Ma.13.25.01/12/2024
	PERBAIKAN KESALAHAN PENULISAN IJAZAH	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	2 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Ijazah yang salah penulisannya	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Menuju PTSP 2. Pemohon mengisi blangko permohonan perbaikan kesalahan penulisan ijazah 3. Pemohon menunggu Petugas PTSP memproses blangko serta membubuhkan stempel pengesahan surat keterangan kesalahan penulisan ijazah 4. Pemohon menerima surat keterangan kesalahan penulisan ijazah dari Petugas PTSP 	
3.	Waktu Pelayanan	1 jam	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat keterangan kesalahan penulisan ijazah	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam No 5343 Tahun 2015 petunjuk teknis 	

		<p>pengesahan fotokopi ijazah/ surat Tanda Tamat belajar atau surat keterangan pengganti ijazah/ Surat Tanda Tamat Belajar</p> <p>2. Peraturan Mendikbud NO 29 Tahun 2014 tentang pengesahan Fotokopi Ijazah / STTB, Surat Pangganti Ijazah/ STTB dan penertbitan surat keterangan pengganti Ijazah, STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah; serta</p> <p>3. Peraturan Menteri Agama No 90 Tahun 2013 peneyelenggaraan Madrasah</p> <p>4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014</p>
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijazah 2. Stempel 3. Meja 4. Kursi 5. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SLTA 2. Pengadministrasian umum yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pengadministrasian umum yang mampu menangani administrasi 4. Bersikap sopan, santun, dan ramah
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya hasil surat keterangan kesalahan penulisan ijazah dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data ijazah aman

14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat rutin bulanan2. Pengecekan data ijazah3. Pengecekan Surat Keterangan Keasalahan Penulisan Ijazah
----	----------------------------	---

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/02.14 / Ma.13.25.01/12/2024
	REKOMENDASI SISWA	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	2 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Pemohon adalah siswa MAN 1 Kota Malang, Kartu pelajar, brosur atau surat delegasi	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menuju PTSP 2. Pemohon menunggu proses pengecekan kelengkapan dokumen persyaratan (kartu pelajar dan brosur atau surat delegasi) 3. Pemohon mengisi dan menyerahkan blanko kepada petugas PTSP 4. Pemohon menunggu Petugas PTSP melakukan verifikasi dan validasi data 5. Pemohon menunggu Petugas PTSP membuat draf surat rekomendasi untuk selanjutnya diserahkan kepada Kepala Tata Usaha untuk diparaf dan mneruskannya kepada kepala madrasah untuk mendapat persetujuan 6. Pemohon menandatangani bukti tanda terima surat rekomendasi yang diterbitkan kepala madrasah 	
3.	Waktu Pelayanan	30 Menit	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Siswa	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 2. Renstra MAN 1 Kota Malang Tahun 2020-2024 3. Organisasi dan tata kerja MAN 1 Kota Malang 4. SK MAN 1 Kota Malang tentang kesiswaan
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Pelajar 2. Brosur atau surat keterangan delegasi 3. Blanko 4. Stempel 5. Meja 6. Kursi 7. ATK
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. Memiliki kemampuan dalam bidang kesehatan 3. Mampu memberikan pelayan kesehatan yang baik 4. Bersikap ramah, sopan, dan santun
10	Pengawas Internal	Kepala Tata Usaha, Kepala Madrasah
11	Jumlah Pelaksanaan	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data siswa aman
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat rutin bulanan 2. Pengecekan data siswa 3. Pengecekan surat rekomendasi siswa

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/07. 06/Ma.13.25.01/12/2024
	IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN/OBSERVASI	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Surat pengantar dari kampus, surat rekomendasi dari Kemenag Kota	
2.	Prosedur	 <pre> graph TD Pemohon[Pemohon] --> PTSP[PTSP] PTSP --> KaTU[Ka, TU] KaTU --> P2M2[P2M2] P2M2 --> Guru[Guru Bidang Studi] Guru --> Pemohon </pre>	
3.	Waktu Pelayanan	3 hari	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Disposisi Persetujuan Penelitian	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PERMENPAN NOMOR 15 TAHUN 2014 tentang Standar Pelayanan 2. KMA Nomor 9 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas 3. KMA Nomor 109 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Minuman (Self Service) 3. Kursi ruang tunggu 4. Feling Kabinet 5. Buku Rekap Catatan penelitian
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA Sederajat 2. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang tata persuratan dan kearsipan
10	Pengawas Internal	P2M2, Waka Kurikulum, Kepala Tata Usaha, Kepala Madrasah
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil sesuai dengan yang diinginkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Surat pengantar Asli aman
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/07.08/ Ma.13.25.01/12/2024
	SELESAI MELAKSANAKAN PENELITIAN/OBSERVASI	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Surat pengantar dari kampus, surat rekomendasi dari Kemenag Kota, Dsiposisi, File Skripsi/Tesis	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan melaksanakan penelitian/observasi ke PTSP. 2. Pemohon menunggu petugas PTSP untuk membuat disposisi dan menyerahkan kepada Unsur pimpinan madrasah. 3. Pemohon menunggu surat disposisi diserahkan kepada dan P2M2 guru bidang studi. 4. Pemohon mendapat informasi penerima surat penerimaan melaksanakan penelitian/observasi yang dikeluarkan oleh madrasah secara resmi dari PTSP. 	
3.	Waktu Pelayanan	3 hari	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:		

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. PERMENPAN NOMOR 15 TAHUN 2014 tentang Standar Pelayanan 2. KMA Nomor 9 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas 3. KMA Nomor 109 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Minuman (Self Service) 3. Kursi ruang tunggu 4. Feling Kabinet 5. Buku Rekap Catatan penelitian
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal SMA Sederajat 2. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang tata persuratan dan kearsipan
10	Pengawas Internal	P2M2, Waka Kurikulum, Kepala Tata Usaha, Kepala Madrasah
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil sesuai dengan yang diinginkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	Surat keterangan selesai melaksanakan penelitian dijamin standar keasliannya (tanda tangan, stempel basah, Nomor Surat)
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali

	STANDAR PELAYANAN		No. Dok	B-679/03.10/ Ma.13.25.01/12/2024
	MUTASI MASUK		Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :			
NO	KOMPONEN	URAIAN		
1.	Persyaratan	Surat Rekomendasi Madrasah/Sekolah asal, Surat kelakuan baik, raport, ijazah dan SKHU sebelumnya		
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat mutasi masuk ke petugas PTSP 2. Pemohon menunggu petugas PTSP memeriksa kelengkapan persyaratan mutasi masuk 3. Pemohon menunggu lembar disposisi surat mutasi masuk ke kepala madrasah dari sekolah/madrasah asal untuk diteliti persyaratan mutasi 4. Pemohon mengikuti tes seleksi siswa mutasi masuk 5. Pemohon menunggu pembuatan surat rekomendasi menerima siswa yang bersangkutan apabila dinyatakan diterima 6. Pemohon menyelesaikan pembayaran iuran komite 7. Pemohon menyelesaikan administrasi mutasi masuk 8. Pemohon menerima pengesahan surat mutasi masuk 		
3.	Waktu Pelayanan	1 pekan		
4.	Biaya/Tarif	Gratis		
5.	Produk Layanan	Surat rekomendasi mutasi masuk madrasah dan NIS		
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 20Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Implementasi dan Pengembangan KTSP MA 3. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 		
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer/Laptop 3. Surat rekomendasi sekolah asal 4. SKKB 		

		5. Raport 6. Ijazah dan SKHU sebelumnya
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S-1 2. Mampu memahami peraturan akademik 3. Mampu menguasai standar operasional prosedur
10	Pengawas Internal	P2M2, Waka Kurikulum, Kepala Tata Usaha, Kepala Madrasah
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil sesuai dengan yang diinginkan

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/03. 09/Ma.13.25.01/12/2024
	MUTASI KELUAR	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Surat Rekomendasi Madrasah/Sekolah yang dituju, Surat kelakuan baik, surat bebas perpustakaan, surat bebas tatib	
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat mutasi keluar ke Petugas PTSP 2. Pemohon menunggu petugas PTSP memeriksa kelengkapan persyaratan mutasi keluar 3. Pemohon menunggu petugas PTSP mencetak lembar disposisi surat mutasi keluar ke Kepala madrasah 4. Pemohon menunggu penerimaan usulan mutasi dari orang tua/wali siswa dari kepala madrasah 5. Pemohon menunggu persyaratan mutasi diteliti 6. Pemohon menyelesaikan Iuran Komite, adminitrasi kesiswaan, laboratorium, perpustakaan 7. Pemohon menyelesaikan administrasi mutasi keluar 8. Pemohon menunggu pengesahan surat mutasi keluar 9. Pemohon menerima surat mutasi keluar dari petugas PTSP 	
3.	Waktu Pelayanan	1 pekan	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Surat mutasi keluar madrasah	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 	
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 13 tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 3. Implementasi dan Pengembangan KTSP MA 4. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 	
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer/Laptop 3. Surat rekomendasi sekolah yang dituju 4. SKKB 	

		5. Nilai-nilai 6. Catatan tatib, catatan perpustakaan dan catatan dari komite madrasah
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S-1 2. Mampu memahami peraturan akademik 3. Mampu menguasai standar operasional prosedur
10	Pengawas Internal	P2M2, Waka Kurikulum, Kepala Tata Usaha, Kepala Madrasah
11	Jumlah Pelaksana	6 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggaraan layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil sesuai dengan yang diinginkan

	STANDAR PELAYANAN	No. Dok	B-679/04.01 /Ma.13.25.01/12/2024
	PPDB	Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	26 September 2016 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Persyaratan	Ijazah, nilai rapot (1-5), akte kelahiran, NISN, pas foto, KK	
2.	Prosedur	1. Peserta pengguna layanan mengikuti kegiatan sosialisasi PPDB 2. Peserta pengguna layanan melihat juknis PPDB 3. Peserta pengguna layanan melakukan pendaftaran 4. Peserta pengguna layanan menunggu panitia menverifikasi berkas pendaftar 5. Peserta pengguna layanan mengikuti tes seleksi PPDB (tulis, wawancara, tes psikologi) sesuai jadwal 6. Peserta pengguna layanan menunggu tim panitia menginput hasil seleksi dan rapat pleno 7. Peserta pengguna layanan mendapatkan hasil pengumuman seleksi PPDB 8. Peserta pengguna layanan melakukan pendaftaran ulang apabila dinyatakan lolos seleksi	
3.	Waktu Pelayanan	1 minggu	
4.	Biaya/Tarif	Gratis	
5.	Produk Layanan	Hasil seleksi PPDB	
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran 3. WA/SMS : 081XXXXXXXXX	

B	Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:	
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. SK Kepala MAN 1 Kota Malang tentang pembagian tugas bidang Ma'had 5. Renstra MAN 1 Kota Malang 2020-2024
8.	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja, meja, kursi, rak/lemari 2. Unit komputer, jaringan internet, printer, Kertas 3. Buku catatan surat tugas 4. ATK 5. Form soal Tes Tulis, Wawancara, dan Tes Psikologi
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi Akademik minimal S-1 2. Mempunyai pengetahuan tentang komputer dan pendataan, mampu mengoperasikan ms. Word, ms. Excel dan aplikasi yang berkaitan dengan pendataan
10.	Pengawas Internal	Kepala MAN 1 Kota malang Wakakesiswaan
11.	Jumlah Pelaksana	15 orang

12.	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu dan tanpa ada pungutan biaya
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dekumen kegiatan PPDB aman 2. Berkas terverifikasi dengan baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat evaluasi kegiatan PPDB

	STANDAR PELAYANAN		No. Dok	B-679/05.03 /Ma.13.25.01/12/2024
	PENGADUAN MASYARAKAT		Tgl Pembuatan Tgl Revisi Tgl Efektif	21 Juni 2021 16 Desember 2024 17 Desember 2024
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan (Service Delivery) Yang meliputi :			
NO	KOMPONEN		URAIAN	
1.	Persyaratan		1. Foto copy KTP/ Identitas Diri (secara tatap muka) 2. Scan Identitas (secara online) 3. No telpon identitas pengadu	
2.	Prosedur		1. Pengguna layanan menyampaikan aduan kepada Petugas PTSP melalui media dumas (kotak aduan, website) 2. Pengguna layanan menunggu hasil rekap pengaduan masyarakat serta hasil telaah dan verifikasi aduan masyarakat dari bagian Humas Madrasah 3. Pengguna layanan menunggu hasil analisa dumas dengan bukti dan/atau laporan yang terkait dari bagian Humas Madrasah 4. Pengguna layanan mendapatkan hasil respon atas aduan yang disampaikan 5. Pengguna layanan memantau hasil penyelesaian tindak lanjut	
3.	Waktu Pelayanan		1 hari	
4.	Biaya/Tarif		Gratis	
5.	Produk Layanan		Tindak lanjut pengaduan masyarakat	
6.	Pengelolaan Pengaduan		1. Website www.man1kotamalang.sch.id 2. Kotak Saran	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) yang meliputi:			
NO	KOMPONEN		URAIAN	

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No.9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Meyampaikan Pendapat di Muka Umum 3. UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik 4. Peraturan Presiden No RI No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 5. Permen PAN & RB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 6. PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pc Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. S1 2. Memiliki kemampuan dalam bidang kesehatan 3. Mampu memberikan pelayan yang baik 4. Bersikap ramah, sopan, dan santun
10	Pengawas Internal	Kepala Madrasah, Koordintaor UKS
11	Jumlah Pelaksanaan	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Tepat waktu, tanpa ada pungutan biaya hasil screening dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pengadu aman 2. Tindaklanjut dari pengaduan
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat rutin bulanan 2. Pengecekan data pengaduan 3. Rekap tindak lanjut pengaduan