

### 3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak

No	Komponen	Uraian
A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan Kartu Identitas (KTP);</li> <li>2. Surat Permohonan Keterangan Pengganti Ijazah dari pemohon;</li> <li>3. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian;</li> <li>4. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak;</li> <li>5. Materai 10.000 sebanyak 2 buah;</li> <li>6. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar;</li> <li>7. Foto copy Ijazah yang hilang (jika ada);</li> <li>8. Foto copy Akta Kelahiran atau Ijazah jenjang sebelumnya(SD/MI) ;</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon layanan datang langsung ke MTs. Negeri 1 Maluku Tenggara;</li> <li>2. Pemohon layanan akan diarahkan oleh petugas keamanan ke PTSP;</li> <li>3. Petugas PTSP menginput identitas dan keperluan pemohon pada aplikasi mobile PTSP;</li> <li>4. Petugas PTSP mengarahkan pemohon layanan ke Petugas Administrasi Kesiswaan di ruang Tata Usaha;</li> <li>5. Pemohon layanan mengajukan persyaratan pelayanan dan diambil oleh petugas;</li> <li>6. Petugas Administrasi mengecek kelengkapan syarat (Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika lengkap dan sesuai' berkas diteruskan ke Kepala Urusan Tata Usaha untuk diverifikasi dan disetujui;</li> <li>7. Kepala Urusan Tata Usaha menyetujui dan memerintahkan Petugas Administrasi Persuratan membuat draf Surat Keterangan;</li> <li>8. Draft yang telah dibuat diserahkan ke Kepala Urusan Tata Usaha untuk diperiksa;</li> <li>9. Draft surat keterangan yang telah diperiksa selanjutnya ditempeli materai, foto dan ditandatangani oleh yang bersangkutan dipandu petugas Administrasi Persuratan;</li> <li>10. Selanjutnya draft surat keterangan diserahkan ke Kepala Urusan Administrasi untuk diperiksa kembali dan dibubuhi paraf (jika sesuai);</li> <li>11. Draft surat keterangan yang telah diparaf diteruskan ke Kepala Madrasah untuk ditandatangani;</li> <li>12. Draft surat keterangan yang telah ditandatangani kepala madrasah selanjutnya diserahkan kembali ke Petugas Administrasi Persuratan untuk dilakukan penomoran, stempel, penggandaan; legalisasi dan pengarsipan;</li> <li>13. Petugas Administrasi Persuratan menyerahkan Surat Keterangan yang sudah dibuat kepada pemohon beserta foto copy yang telah dilegalisir.</li> </ol>

3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui SKM dan kritik saran yang terdapat di PTSP MTs. Negeri 1 Maluku Tenggara;</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, kritik dan saran melalui alamat form pengaduan;</li> <li>3. Menyampaikan pengaduan, kritik dan saran melalui alamat MTs. Negeri 1 Maluku Tenggara, Jalan Pahlawan Revolusi kelurahan Ohoijang Watdek.</li> </ol>
<b>B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan</b>		
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>3. Permendikbud Nomor 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;</li> <li>4. Keputusan Dirjen Pendis Nomor 5343 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar atau Surat Keternagan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar.</li> </ol>
8	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja;</li> <li>2. Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Jaringan internet</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. scanner;</li> <li>7. kertas;</li> <li>8. ballpoin; dan</li> <li>9. stempel.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak;</li> <li>2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data;</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak; dan</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	Kepala Madrasah

11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Bahwa kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi yang berlaku serta didukung oleh petugas yang kompeten/profesional di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, ramah, jelas dan santun.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan;</li> <li>2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya.</li> </ol>
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standard pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun dalam bentuk rapat dan FGD. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.