

30. Standar Pelayanan Surat Berkelakuan Baik

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan | | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat surat permohonan Berkelakuan Baik peserta didik yang diajukan kepada pihak MTs N 1 Maluku Tenggara 2. Membawa Laporan Hasil Belajar Siswa yang asli 3. Membawa Ijazah Asli 4. Foto copy Data siswa (KK dan Akte Kelahiran) 5. Foto copy Ijazah 3 Lembar |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon layanan mendatangi MTs N 1 Maluku Tenggara 2. Pemohon akan diarahkan ke petugas PTSP Madrasah 3. Petugas PTSP menginput identitas dan keperluan pemohon pada aplikasi mobile PTSP 4. Petugas PTSP akan mengarahkan pemohon layanan ke staf Tata Laksana 5. Pemohon layanan menyampaikan maksud dan tujuan pemohon 6. Staf Tata Laksana akan mengecek kelengkapan persyaratan 7. Staf Tata Laksana akan melakukan pengecekan dan verifikasi data pemohon 8. Staf Tata Laksana membuat surat Berkelakuan Baik sesuai dengan prosedur 9. Pemohon layanan akan memperoleh surat Berkelakuan Baik setelah selesai diproses 10. Pemohon dipersilahkan kembali setelah dinyatakan selesai pelayanan. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 Hari |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis/ tidak dipungut biaya apapun |
| 5 | Produk Pelayanan | Surat Berkelakuan Baik |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui SKM dan kritik saran yang terdapat di PTSP MTs N 1 Maluku Tenggara; 2. Menyampaikan pengaduan, kritik dan saran melalui alamat form pengaduan 3. Menyampaikan pengaduan, kritik dan saran melalui alamat MTs N 1 Maluku Tenggara, Jalan Pahlawan Revolusi Kelurahan Ohoijang Watdek |
| B. Komponen Manufacturing/Pengelolaan Pelayanan | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 6. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik |

| | | |
|----|--|--|
| 8 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Komputer; 4. Jaringan internet 5. Printer; 6. scanner; 7. kertas; 8. pensil; 9. ballpoint; dan 10. stempel. |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami prosedur pelayanan Surat Berkelakuan Baik; 2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan pemohon; 3. Mampu mendokumentasikan informasi/data; 4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan Surat Keterangan Berkelakuan Baik; dan 5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. |
| 10 | Pengawasan internal | Pengawasan dilakukan secara berjenjang |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 1 (satu) 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"> 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan; 2. Produk layanan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Pelaksanaan pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 5. Informasi terkait data identitas pelanggan dijaga kerahasiaannya. |
| 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. |