

### 38. Standar Pelayanan Permohonan Pengganti Kartu Siswa Hilang/Rusak

No	Komponen	Uraian
<b>A. Komponen Service Delivery/Penyampaian Pelayanan</b>		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Membuat surat permohonan Pengganti Kartu Siswa Hilang/Rusak yang diajukan kepada pihak MTs N 1 Maluku Tenggara</li> <li>2. Membawa Identitas diri (Akte dan KK)</li> <li>3. Foto copy Laporan Pendidikan yang tertera NISN siswa</li> <li>4. Membawa Foto latar merah ukuran 2x3 2 Lembar</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon layanan mendatangi MTs N 1 Maluku Tenggara</li> <li>2. Pemohon akan diarahkan ke petugas PTSP Madrasah</li> <li>3. Petugas PTSP menginput identitas dan keperluan pemohon pada aplikasi mobile PTSP</li> <li>4. Petugas PTSP akan mengarahkan pemohon layanan ke staf Kesiswaan</li> <li>5. Pemohon layanan menyampaikan maksud dan tujuan pemohon</li> <li>6. Staf kesiswaan akan mengecek kelengkapan persyaratan</li> <li>7. Staf kesiswaan akan melakukan pengecekan dan verifikasi data pemohon</li> <li>8. Staf kesiswaan menginput data siswa pada aplikasi sesuai dengan identitas, NISN dan kelas Pemohon</li> <li>9. Pemohon layanan akan memperoleh Kartu Siswa setelah Kartu siswa dicetak</li> <li>10. Pemohon dipersilahkan kembali setelah dinyatakan selesai pelayanan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis/ tidak dipungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	Kartu Siswa
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui SKM dan kritik saran yang terdapat di PTSP MTs N 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 N 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>4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan</li> <li>6. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</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. pensil;</li> <li>9. ballpoint; dan</li> <li>10. stempel.</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami prosedur pelayanan permohonan pengganti kartu siswa hilang/rusak;</li> <li>2. Mampu menverifikasi dokumen/data persyaratan pemohon;</li> <li>3. Mampu mendokumentasikan informasi/data;</li> <li>4. Menganalisa dokumen/data yang menjadi dasar pelayanan permohonan pengganti kartu siswa hilang/rusak; dan</li> <li>5. Mampu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.</li> </ol>
10	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) 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.