

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU MTsN 2 KOTA JAMBI



I. DASAR HUKUM



1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kementerian Agama
3. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 84 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Madrasah
4. Keputusan Kepala Madrasah MTsN 2 Kota Jambi tentang Pembentukan Tim PTSP

II. TUJUAN

Memberikan pedoman dalam penyelenggaraan layanan publik di MTsN 2 Kota Jambi agar lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan terstandar.

III. RUANG LINGKUP

- Layanan Akademik
- Layanan Kesiswaan
- Layanan Kepegawaian
- Layanan Sarana dan Prasarana
- Layanan Umum dan Surat-Menyurat

IV. PIHAK YANG TERLIBAT



KEPALA MADRASAH
PENANGGUNG JAWAB UTAMA



KOORDINATOR PTSP
PENGENDALI OPERASIONAL HARIAN



PETUGAS PTSP
PELAKSANA LAYANAN LANGSUNG KEPADA MASYARAKAT



PEMOHON LAYANAN
SISWA, ORANG TUA, GURU, PEGAWAI, ATAU MASYARAKAT UMUM

V. PROSEDUR PELAYANAN



Pemohon datang ke loket PTSP dan mengisi formulir permohonan layanan

Pelaksana: Pemohon & Petugas PTSP
Waktu Layanan: 5 menit
Output: Formulir lengkap



Petugas memeriksa kelengkapan berkas

Pelaksana: Petugas PTSP
Waktu Layanan: 10 menit
Output: Berkas dinyatakan lengkap/tidak



Jika lengkap, berkas diteruskan ke unit terkait (TU/Kesiswaan/Kepegawaian)

Pelaksana: Petugas PTSP
Waktu Layanan: 15 menit
Output: Disposisi internal



Unit terkait memproses permohonan

Pelaksana: Unit Terkait
Waktu Layanan: Maks. 2 hari kerja
Output: Dokumen hasil layanan



Dokumen selesai dan dikembalikan ke PTSP

Pelaksana: Unit Terkait
Waktu Layanan: -
Output: Dokumen siap diserahkan



Petugas PTSP menyerahkan hasil layanan kepada pemohon dan meminta tanda terima

Pelaksana: Petugas PTSP & Pemohon
Waktu Layanan: 5 menit
Output: Dokumen & bukti serah

VI. STANDAR PELAYANAN

| KOMPONEN | KETERANGAN |
|-------------------|--|
| Waktu pelayanan | Maksimal 2 hari kerja (tergantung jenis layanan) |
| Biaya | Gratis |
| Kepastian layanan | Ada bukti tanda terima dan register pelayanan |
| Pengaduan layanan | Melalui kotak saran, media sosial, atau email resmi madrasah |

VII. WAKTU PELAYANAN



Hari

Senin - Jumat



Pukul

09:00 Wib - Selesai

**PELAYANAN GRATIS
TIDAK DIPUNGUT BIAYA!!!**

VIII. SARANA DAN PRASARANA



Ruang PTSP



Loket Layanan



Komputer dan printer



Aplikasi PSTP Madrasah



Buku tamu dan formulir pelayanan

IX. EVALUASI DAN PENGENDALIAN

Evaluasi dilakukan setiap 6 bulan oleh Tim PTSP dan Kepala Madrasah untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan publik.

X. PENANGGUNG JAWAB

KEPALA MADRASAH MTsN 2 KOTA JAMBI
Drs. H. Ahmad Syukri
NIP. 196605071999031003

