

31. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH

No	Komponen	Uraian
A. Komponen <i>Service Delivery</i> / Penyampaian Pelayanan		
1	Persyaratan	A. Konsultasi EMIS Madrasah 1. Menunjukkan identitas sebagai operator madrasah, kepala madrasah, atau pihak yang berwenang. 2. Menyampaikan permasalahan yang akan dikonsultasikan. 3. Membawa dokumen pendukung apabila diperlukan. B. Konsultasi EMIS GTK 1. Guru, tenaga kependidikan, operator madrasah, atau kepala madrasah. 2. Menyampaikan permasalahan yang akan dikonsultasikan. 3. Membawa dokumen pendukung sesuai kebutuhan. C. Konsultasi TPG 1. Guru yang bersangkutan atau kepala madrasah. 2. Membawa dokumen yang berkaitan dengan permasalahan TPG (apabila diperlukan). D. Konsultasi BOS/BOP 1. Kepala Madrasah atau Bendahara BOS/BOP. 2. Membawa dokumen pendukung apabila diperlukan. E. Konsultasi PIP 1. Kepala Madrasah, operator, peserta didik, atau orang tua/wali peserta didik. 2. Membawa identitas dan dokumen pendukung apabila diperlukan. F. Konsultasi PPG 1. Guru yang bersangkutan. 2. Membawa dokumen pendukung sesuai kebutuhan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon menyampaikan konsultasi melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), datang langsung ke Seksi Pendidikan Madrasah, atau melalui media komunikasi resmi yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Temanggung. Petugas mengidentifikasi permasalahan, melakukan penelusuran terhadap ketentuan atau data yang berkaitan, kemudian memberikan penjelasan, solusi, atau arahan sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila permasalahan memerlukan tindak lanjut atau koordinasi dengan unit lain, petugas menyampaikan informasi kepada pemohon mengenai proses penyelesaiannya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Konsultasi sederhana diselesaikan pada saat pelayanan berlangsung. 2. Konsultasi yang memerlukan penelusuran data atau koordinasi lebih lanjut diselesaikan paling lama 3 (tiga) hari kerja.
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif

5	Produk Pelayanan	1. Informasi dan konsultasi sesuai permasalahan yang diajukan. 2. Penjelasan mengenai ketentuan, prosedur, atau kebijakan layanan Pendidikan Madrasah. 3. Tindak lanjut pelayanan apabila diperlukan sesuai kewenangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui: 1. Telepon : (0293) 491356 2. WA layanan : +62 811-2744-431 3. WA Aduan : +62 851-6692-9950 4. Web : lapor.go.id 5. Email Aduan : ankumkktmg@gmail.com 6. Aplikasi android / iOS : SP4N-LAPOR!
B. Komponen <i>Manufacturing</i> / Pengelolaan Pelayanan		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016. 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama. 5. Ketentuan teknis yang mengatur pengelolaan EMIS, EMIS GTK, TPG, BOS/BOP, PIP, dan PPG
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu tamu, AC, tempat duduk pengguna layanan 2. Mesin Antrian 3. Free Wifi 4. Meja dan tempat duduk Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), <i>Front Office</i> dan <i>Back Office</i> 5. PC, Printer, Scanner, ATK, Telpo
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas memahami regulasi mengenai pendirian madrasah, mampu melakukan verifikasi administrasi, memahami mekanisme pelayanan izin operasional madrasah, mampu mengoperasikan aplikasi pendukung layanan, dan berperilaku profesional.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang pegawai
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara cepat, tepat, akuntabel dan transparan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen dijamin keabsahannya dan petugas ditugaskan secara resmi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi dalam 1 (satu) triwulan sekali dalam setahun. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. 3. Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

