



## MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO YOGYAKARTA

Jalan Khudori Wonosidi Wates Kulon Progo Yogyakarta 55611

Telp : (0274) 773301 | Website : man2kulonprogo.sch.id

---

Dokumen ini disusun dalam rangka mewujudkan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan MAN 2 Kulon Progo, dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang bersih, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

### PENGAJUAN STUDI BANDING KE MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO

Unit Pelayanan: PTSP MAN 2 Kulon Progo (Unit 2 – Gedung Pusat)

---

## 1. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009
3. Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan di Kementerian Agama
5. Keputusan Kepala MAN 2 Kulon Progo Nomor 38 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PANRB No. 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas
7. Pedoman Kerja Sama dan Silaturahmi Antar Lembaga Pendidikan Kementerian Agama

## 2. PERSYARATAN PELAYANAN

1. **Surat Pengantar Resmi** dari lembaga pengirim (Kepala Madrasah/Sekolah/Instansi)

2. **Proposal Kegiatan** yang memuat:
  - a. Latar belakang dan tujuan studi banding
  - b. Materi/fokus studi banding yang diinginkan
  - c. Jumlah peserta dan data diri (nama, jabatan, NIK/NIP)
  - d. Rencana jadwal dan durasi kunjungan
  - e. Daftar pertanyaan/topik diskusi
3. **Susunan Delegasi** dengan identitas lengkap
4. **Surat Pernyataan** kesediaan mematuhi tata tertib dan protokol madrasah
5. **Konfirmasi awal** via telepon/email minimal 14 hari kerja sebelum kunjungan

### **3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

- **15 menit** untuk proses verifikasi administrasi di loket PTSP
- **Maksimal 5 hari kerja** untuk proses persetujuan dan penjadwalan oleh Kepala Madrasah

### **4. BIAYA / TARIF**

**Tidak dipungut biaya administrasi (gratis).**

*Biaya konsumsi, akomodasi, dan transportasi peserta menjadi tanggung jawab lembaga pengirim.*

**Dilarang keras** memberikan atau menerima gratifikasi dalam bentuk apapun.

### **5. PRODUK PELAYANAN**

1. Surat Balasan Persetujuan Resmi dari Kepala Madrasah
2. Penjadwalan dan agenda kegiatan studi banding
3. Penunjukan narasumber/fasilitator pendamping
4. Materi presentasi dan dokumentasi (jika diminta)
5. Sertifikat/Surat Keterangan Keikutsertaan (setelah kegiatan)

## **6. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS**

1. Ruang pertemuan/auditorium ber-AC kapasitas 50 orang
2. LCD projector, sound system, dan whiteboard
3. Area parkir yang memadai
4. Pemandu/narasumber kompeten
5. Konsumsi (sesuai kesepakatan dan tanggung jawab pihak pengirim)
6. Akses ke fasilitas madrasah (perpustakaan, lab, kelas) terbatas dan terawasi
7. Kotak saran dan pengaduan ZI-WBK

## **7. KOMPETENSI PELAKSANA**

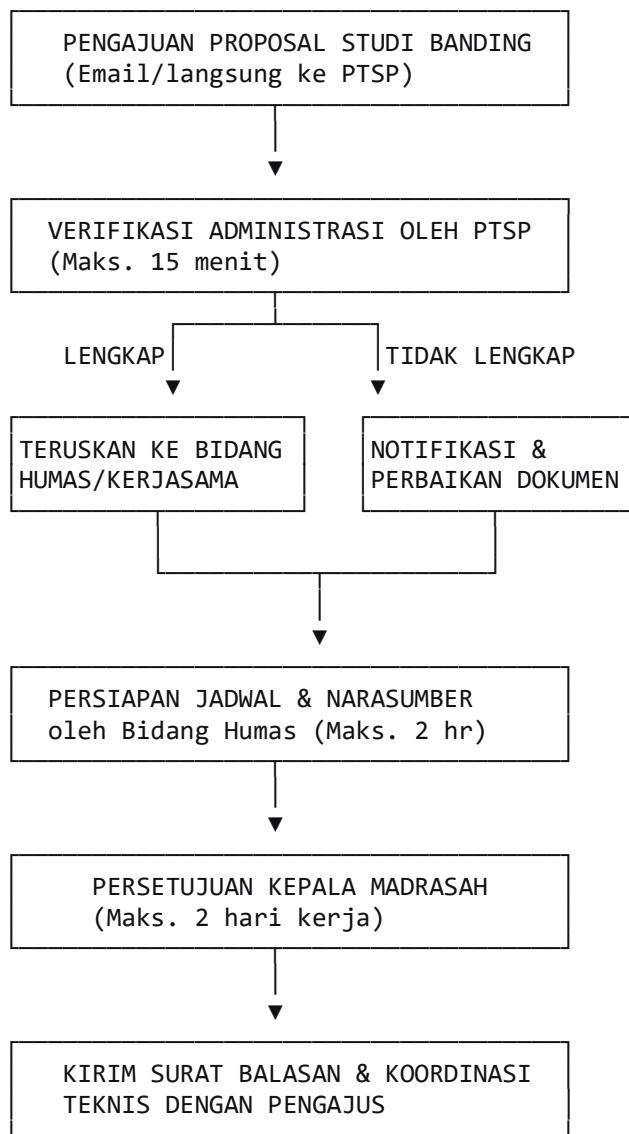
SDM yang memahami visi-misi madrasah, program unggulan, dan tata kelola administrasi. Telah mengikuti pelatihan komunikasi publik dan prinsip ZI-WBK.

## **8. MEKANISME OPERASIONAL DAN FLOWCHART**

### **A. PROSEDUR PELAYANAN:**

1. Lembaga pengirim mengirimkan proposal via email atau menyerahkan langsung ke PTSP
2. Petugas PTSP melakukan verifikasi kelengkapan dokumen
3. Jika lengkap:
  - a. Berkas diteruskan ke Wakil Kepala Bidang Humas/Kerjasama
  - b. Disusun draft jadwal dan penunjukkan narasumber
  - c. Diajukan ke Kepala Madrasah untuk persetujuan
  - d. Surat balasan resmi dikirimkan via email/pos
  - e. Koordinasi teknis dilakukan via telepon/WA
4. Jika tidak lengkap:
  - a. Pemberitahuan kekurangan via email/telepon
  - b. Masa perbaikan maksimal 3 hari kerja

## B. FLOWCHART ALUR LAYANAN:



## 9. KETENTUAN KHUSUS STUDI BANDING

1. **Kuota:** Maksimal 2 kunjungan per minggu, 30 orang per kunjungan
2. **Waktu:** Hari Senin-Kamis, jam 08.00-14.00 WIB
3. **Durasi:** Maksimal 4 jam efektif per kunjungan
4. **Area:** Hanya di zona yang telah ditentukan, dilarang mengambil foto/video tanpa izin
5. **Etika:** Menghormati kegiatan belajar mengajar yang berlangsung

## **10. PENGAWASAN INTERNAL**

1. Setiap kunjungan didampingi petugas humas/narasumber
2. Monitoring oleh Wakil Kepala Bidang Humas
3. Evaluasi pasca-kunjungan dengan lembaga pengirim
4. Pelaporan bulanan ke Kepala Madrasah

## **11. PENANGANAN PENGADUAN**

Dapat disampaikan melalui:

1. Kotak pengaduan di loket PTSP
2. Telepon: (0274) 773301
3. Email: mandakumail@gmail.com
4. **Whistleblowing System:** whistleblower.man2kp@yahoo.co.id  
*Untuk laporan dugaan pelanggaran gratifikasi, pungutan liar, atau pelayanan tidak sesuai prosedur*

## **12. JUMLAH PELAKSANA**

Minimal 1 petugas PTSP, 1 petugas Humas, dan 1 narasumber sesuai topik studi banding.

## **13. JAMINAN PELAYANAN**

1. Setiap permohonan mendapat respons dalam 24 jam kerja
2. Transparansi informasi program madrasah
3. Pelayanan yang sopan dan profesional
4. Mekanisme klarifikasi terbuka

## **14. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN**

1. Data lembaga pengirim dijamin kerahasiaannya
2. Area kunjungan yang aman dan terawasi
3. Protokol K3 (Kesehatan, Keselamatan Kerja) selama kunjungan

## **15. KOMITMEN ZI-WBK/WBBM**

1. **Zero Gratifikasi:** Petugas dilarang menerima pemberian apapun
2. **Transparansi:** Seluruh informasi kebijakan terbuka untuk umum
3. **Akuntabilitas:** Laporan kunjungan dipublikasikan di website
4. **Partisipasi:** Umpaman balik peserta digunakan untuk perbaikan

## **16. PENGUKURAN KEPUASAN**

1. Survei kepuasan peserta studi banding setiap kegiatan
2. Target kepuasan minimal 90%
3. Review triwulan terhadap kualitas layanan
4. Laporan kinerja dipublikasikan semesteran

## **17. EVALUASI KINERJA**

Evaluasi internal dilakukan setiap 6 bulan terhadap:

1. Kualitas materi dan presentasi narasumber
2. Efektivitas administrasi
3. Tingkat kepuasan pengguna layanan
4. Kepatuhan terhadap prinsip ZI-WBK

## **18. MANAJEMEN PERUBAHAN**

1. SPP ini direview setahun sekali
2. Masukan peserta studi banding dipertimbangkan untuk perbaikan
3. Benchmarking dengan standar layanan sejenis di instansi lain

## **INFORMASI PELAYANAN**

- **Jam Layanan Administrasi:** Senin-Kamis, 07.30-15.00 WIB
- **Lokasi:** Unit 2 – MAN 2 Kulon Progo, Jl. Pahlawan Gotakan Panjatan, Kulon Progo
- **Narahubung:**
  - Administrasi: Fahri Alfiansyah Pratama, A.Md.Kom
  - Substansi/Materi: Pristya Ayu Nugraheni, AMD, AKT
- **Kontak:** (0274) 773301 | 085179000089 | mandakumail@gmail.com
- **Website Informasi:** man2kulonprogo.sch.id (bagian "Kunjungan & Studi Banding")
- **Masa Tunggu:** Pengajuan minimal 14 hari kerja sebelum tanggal kunjungan