



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) PELAYANAN SURAT KETERANGAN DAN REKOMENDASI UNTUK SISWA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO

Unit Pelayanan Utama: PUSAT LAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

Unit Pelayanan Pendukung: BIDANG KESISWAAN

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. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
8. Keputusan Kepala MAN 2 Kulon Progo tentang Pembentukan dan Tugas Pokok PTSP
9. Pedoman Penulisan Surat Keterangan dan Rekomendasi di Lingkungan Kementerian Agama

2. JENIS SURAT YANG DILAYANI

A. SURAT KETERANGAN (SK):

1. Surat Keterangan Aktif Siswa
2. Surat Keterangan Lulus Sementara (Menunggu Ijazah)
3. Surat Keterangan Berkelakuan Baik
4. Surat Keterangan Prestasi Akademik/Non-Akademik
5. Surat Keterangan Tidak Terlibat Organisasi Terlarang
6. Surat Keterangan Domisili Siswa (berdasarkan data sekolah)
7. Surat Keterangan Lainnya yang Diperlukan

B. SURAT REKOMENDASI (SR):

1. Rekomendasi Mengikuti Lomba/Kompetisi
2. Rekomendasi Pengajuan Beasiswa
3. Rekomendasi Keikutsertaan Program/Kegiatan
4. Rekomendasi Penerimaan Kerja/Magang (bagi alumni)
5. Rekomendasi Lainnya yang Relevan

3. PERSYARATAN PEMOHON DAN DOKUMEN

A. PEMOHON: Siswa aktif, orang tua/wali siswa, atau alumni maksimal 2 tahun setelah kelulusan.

B. DOKUMEN YANG DIBUTUHKAN:

1. **Formulir Permohonan** yang telah diisi lengkap dan ditandatangani
2. **Fotokopi Kartu Pelajar** atau bukti status sebagai siswa aktif/alumni
3. **Surat Pengantar/Rujukan** dari pihak yang membutuhkan (jika ada)
4. **Dokumen Pendukung** spesifik berdasarkan jenis surat:
 - o Untuk Surat Keterangan Prestasi: Fotokopi piagam/sertifikat
 - o Untuk Rekomendasi Beasiswa: Fotokopi rapor/NISN
 - o Untuk Rekomendasi Lomba: Proposal/surat undangan lomba
5. **Fotokopi KTP** pemohon (untuk alumni/orang tua) atau kartu pelajar (untuk siswa)

4. MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN TERINTEGRASI

A. TAHAPAN PELAYANAN TERPADU:

1. **Penerimaan dan Informasi Awal (PTSP):**
 - o Pemohon datang ke loket PTSP untuk konsultasi awal
 - o Petugas PTSP memberikan informasi lengkap tentang jenis surat, persyaratan, dan alur
 - o Pemohon diberikan formulir permohonan yang sesuai
2. **Penerimaan Berkas dan Verifikasi Administratif (PTSP):**
 - o Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi beserta dokumen pendukung
 - o Petugas PTSP melakukan pemeriksaan kelengkapan administratif
 - o Jika lengkap, petugas PTSP memberikan tanda terima berkas dan meneruskan ke Bidang Kesiswaan
3. **Verifikasi Data dan Substansi (Bidang Kesiswaan):**
 - o Staf Kesiswaan melakukan verifikasi data siswa dan substansi permohonan
 - o Jika diperlukan, melakukan koordinasi dengan wali kelas, guru BK, atau bidang terkait
 - o Menyiapkan draft surat berdasarkan data yang valid
4. **Persetujuan dan Penandatanganan:**
 - o Draft disetujui oleh Kepala Bidang Kesiswaan
 - o Surat ditandatangani oleh Kepala Madrasah atau pejabat yang ditunjuk
5. **Pengembalian dan Penyerahan (PTSP):**
 - o Surat yang telah selesai dikembalikan ke PTSP untuk pencatatan akhir
 - o PTSP menghubungi pemohon untuk pengambilan surat
 - o Penyerahan surat kepada pemohon dengan tanda terima

B. PROSEDUR KHUSUS UNTUK JENIS SURAT TERTENTU:

1. **Surat Keterangan Berkelakuan Baik:** Memerlukan verifikasi dari Wali Kelas dan Guru BK
2. **Surat Rekomendasi Beasiswa:** Memerlukan review prestasi akademik oleh Bidang Kurikulum
3. **Surat Rekomendasi Lomba:** Memerlukan persetujuan dari Pembina Ekstrakurikuler terkait

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

BERDASARKAN JENIS SURAT:

1. **Surat Keterangan Biasa** (Aktif Siswa, Domisili):
 - o **Proses di PTSP:** 15 menit
 - o **Total waktu:** 1-2 jam kerja (termasuk proses di Bidang Kesiswaan)
2. **Surat Keterangan dengan Verifikasi** (Berkelakuan Baik, Prestasi):
 - o **Proses di PTSP:** 15 menit
 - o **Total waktu:** 3-4 jam kerja
3. **Surat Rekomendasi Sederhana** (Mengikuti Kegiatan):
 - o **Proses di PTSP:** 15 menit
 - o **Total waktu:** 4-6 jam kerja
4. **Surat Rekomendasi Kompleks** (Beasiswa, Kerja):
 - o **Proses di PTSP:** 15 menit
 - o **Total waktu:** Maksimal 24 jam kerja

WAKTU PELAYANAN:

- Hari Senin-Kamis: Pukul 07.30 - 14.00 WIB
- Hari Jumat: Pukul 07.30 - 11.30 WIB
- Surat yang diajukan setelah batas waktu akan diproses hari kerja berikutnya

6. BIAAYA / TARIF

Tidak dipungut biaya administrasi (GRATIS) untuk semua jenis surat keterangan dan rekomendasi.

Biaya yang menjadi tanggung jawab pemohon (jika diperlukan):

1. **Materai Rp. 10.000** untuk surat keterangan yang digunakan untuk keperluan hukum/resmi
2. **Penggantian biaya fotokopi** jika pemohon meminta lebih dari 3 eksemplar surat yang sama

Dilarang keras petugas menerima atau meminta imbalan dalam bentuk apapun di luar ketentuan resmi.

7. PRODUK PELAYANAN

1. Surat asli yang telah ditandatangani dan distempel
2. Nomor surat dan tanggal penerbitan
3. Fotokopi surat yang telah dicap "Telah Difotokopi" (jika diminta)
4. Tanda terima permohonan (khusus untuk surat yang diproses > 2 jam)

8. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS

A. FASILITAS PTSP:

1. Loker informasi khusus layanan surat keterangan dan rekomendasi
2. Ruang konsultasi dan pengisian formulir
3. Contoh formulir dan checklist persyaratan
4. Mesin fotokopi untuk keperluan pelengkap dokumen

B. FASILITAS BIDANG KESISWAAN:

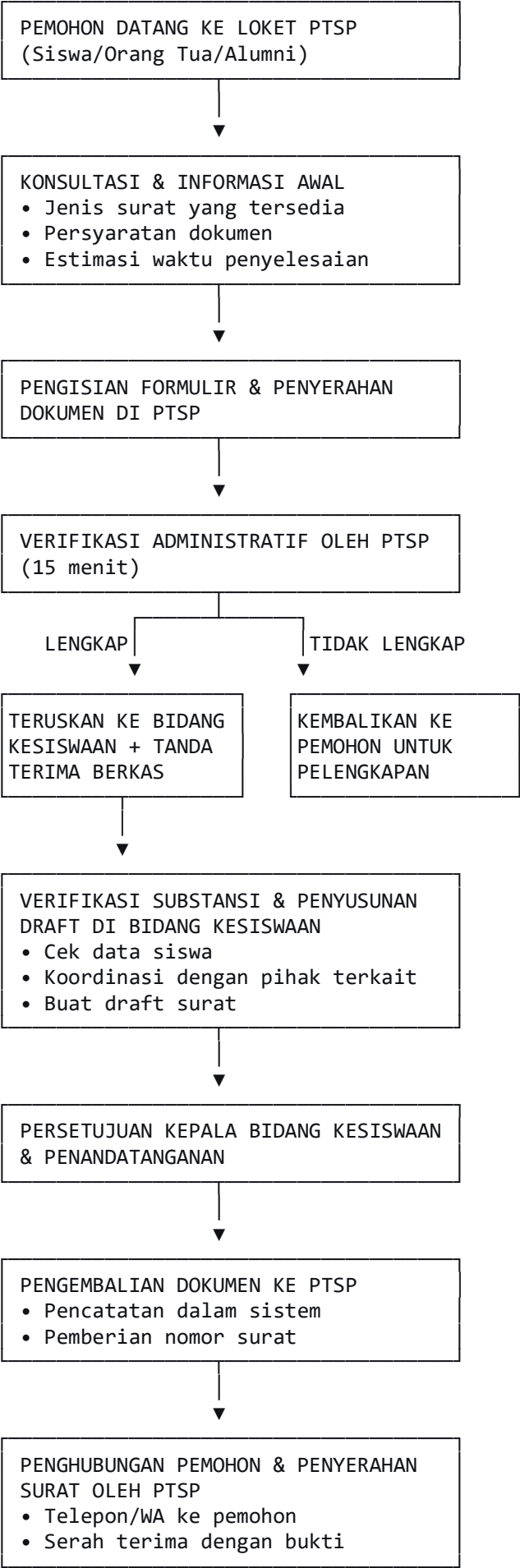
1. Ruang verifikasi data dan penyusunan draft
2. Akses database siswa dan alumni
3. Sistem komunikasi internal dengan wali kelas dan guru BK

C. FASILITAS UMUM:

1. Ruang tunggu yang nyaman

- 2. Papan informasi alur layanan terintegrasi
- 3. Kotak saran dan pengaduan ZI-WBK

9. MEKANISME OPERASIONAL DAN FLOWCHART TERINTEGRASI
FLOWCHART ALUR LAYANAN TERPADU SURAT KETERANGAN/REKOMENDASI:



10. SISTEM PENOMORAN SURAT

Format: No. SR-001/MA.02-PTSP-KS/II/2025

- **SR:** Kode Surat (SK=Surat Keterangan, SR=Surat Rekomendasi)
- **001:** Nomor urut per bulan
- **MA.02:** Kode MAN 2 Kulon Progo
- **PTSP-KS:** Kode Unit Terintegrasi (PTSP dan Kesiswaan)
- **II:** Bulan penerbitan (Romawi)
- **2025:** Tahun penerbitan

11. VALIDITAS DAN KEABSAHAN SURAT

1. **Masa Berlaku:**
 - Surat Keterangan Aktif: 1 bulan sejak diterbitkan
 - Surat Keterangan Berkelakuan Baik: 3 bulan
 - Surat Rekomendasi: Menyesuaikan keperluan (rata-rata 3-6 bulan)
2. **Verifikasi Keabsahan:** Pihak ketiga dapat melakukan verifikasi via telepon ke (0274) 773301 ext. PTSP
3. **Sistem Anti-Pemalsuan:** Penggunaan kertas khusus, stempel basah, dan format standar

12. PENGAWASAN INTERNAL DAN KONTROL TERINTEGRASI

1. **Sistem Tracking Terpadu:** Status permohonan dapat dilacak melalui PTSP
2. **Buku Agenda Digital Bersama:** Pencatatan terintegrasi antara PTSP dan Kesiswaan
3. **Rapat Koordinasi Mingguan:** Antara petugas PTSP dan staf Kesiswaan
4. **Audit Cross-Functional:** Tim audit memeriksa proses di kedua unit
5. **Monitoring CCTV:** Area pelayanan PTSP dan Kesiswaan diawasi CCTV

13. PENANGANAN PENGADUAN

Saluran Pengaduan Layanan Surat (Terpusat di PTSP):

1. **Buku Pengaduan** di loket PTSP
2. **Telepon:** (0274) 773301 (ext. PTSP)
3. **Email:** ptsp.man2kulonprogo@yahoo.com

KATEGORI DAN TIMELINE PENANGANAN PENGADUAN:

1. **Keluhan Layanan** (keterlambatan, keramahan): 1 hari kerja
2. **Pengaduan Prosedural** (kesalahan isi, dokumen): 2 hari kerja
3. **Laporan Pelanggaran** (pungutan liar, pemalsuan): 5 hari kerja

14. KOMITMEN ZI-WBK/WBBM DALAM LAYANAN TERPADU

1. **Satu Pintu Pelayanan:** PTSP sebagai satu-satunya pintu masuk dan keluar layanan
2. **Zero Gratifikasi:** Larangan tegas terhadap segala bentuk pemberian di luar ketentuan
3. **Transparansi Alur:** Pemohon mengetahui status permohonan melalui PTSP
4. **Akuntabilitas Bersama:** PTSP dan Kesiswaan bertanggung jawab bersama atas kualitas
5. **Keadilan Akses:** Semua siswa memiliki hak pelayanan yang sama

15. PERLINDUNGAN DATA PRIBADI SISWA

1. Data pribadi siswa hanya digunakan untuk keperluan administrasi surat
2. Tidak memberikan informasi sensitif tanpa persetujuan siswa/orang tua
3. Penghancuran dokumen pendukung yang tidak terpakai dengan mesin shredder
4. Pembatasan akses database siswa hanya untuk petugas berwenang

16. EVALUASI KINERJA LAYANAN TERPADU

Evaluasi dilakukan setiap 3 bulan terhadap:

1. **Waktu Tunggu Rata-rata** di setiap tahapan (PTSP dan Kesiswaan)
2. **Tingkat Koordinasi** antara PTSP dan Kesiswaan
3. **Kepuasan Pemohon** terhadap layanan dari awal hingga akhir
4. **Kepatuhan terhadap SLA** yang telah ditetapkan

17. LAYANAN KHUSUS DAN PENGECUALIAN

1. **Layanan Darurat:** Untuk keperluan mendesak (bencana, kesehatan, kedinasan mendesak) dengan persetujuan Kepala Madrasah
2. **Layanan Online Pendahuluan:** Konsultasi via WhatsApp ke 085179000089 (PTSP)
3. **Layanan bagi Penyandang Disabilitas:** Prioritas dan pendampingan khusus di loket

INFORMASI PELAYANAN TERPADU

- **Lokasi Layanan Utama: PTSP MAN 2 Kulon Progo**, Unit 2 - Gedung Pusat, Jalan Pahlawan Gotakan Panjatan, Kulon Progo
- **Jam Layanan PTSP:**
 - Senin-Kamis: 07.30 - 15.00 WIB
 - Jumat: 07.30 - 11.30 WIB
- **Narahubung Terpadu:**
 - A. PTSP (Informasi, Penerimaan Berkas, & Penyerahan Hasil):**
 - Fahri Alfiansyah Pratama, A.Md.Kom
 - Pristya Ayu Nugraheni, AMD, AKT
 - **Telepon/WhatsApp:** (0274) 773301 | 085179000089
 - **Email:** ptsp.man2kulonprogo@yahoo.com
 - B. Bidang Kesiswaan (Substansi, Verifikasi Data, & Penyusunan):**
 - Waki kepala bidang kesiswaan
 - Staf bidang kesiswaan
 - **Telepon:** (0274) 773301 (ext. Kesiswaan)