



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 MASUK DAN SURAT KELUAR

MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO

Unit Pelayanan: TATA USAHA (TU) / SEKRETARIAT MADRASAH

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. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
8. Peraturan Kepala ANRI No. 4 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis
9. Peraturan Menteri Agama tentang Tata Naskah Dinas dan Kearsipan di Lingkungan Kementerian Agama
10. Surat Keputusan Kepala Madrasah tentang Organisasi dan Tata Kerja Tata Usaha

2. RUANG LINGKUP DAN DEFINISI

A. SURAT MASUK:

Surat atau dokumen resmi yang diterima oleh MAN 2 Kulon Progo dari instansi eksternal (Kementerian Agama, Pemerintah Daerah, sekolah lain, masyarakat, dll).

B. SURAT KELUAR:

Surat atau dokumen resmi yang dikeluarkan oleh MAN 2 Kulon Progo kepada pihak eksternal.

3. PERSYARATAN DAN DOKUMEN

A. PENGIRIMAN SURAT KELUAR (Bagi Unit Kerja Internal):

1. **Konsep Surat** yang telah disetujui oleh pejabat penandatangan (Kepala Madrasah/Wakil Kepala)
2. **Formulir Pengajuan Nomor Agenda Surat Keluar** yang telah diisi
3. **Lampiran** pendukung (jika ada) dalam bentuk softcopy dan hardcopy

4. **Data penerima** surat yang jelas (nama instansi, alamat, nomor kontak)

B. PENGAMBILAN SURAT MASUK (Bagi Pihak Eksternal/Masyarakat):

1. **Surat Kuasa** bermaterai (jika yang mengambil bukan pihak yang disebutkan dalam surat)
2. **Kartu Identitas** (KTP/SIM) asli yang masih berlaku
3. **Bukti penerimaan** sebelumnya (nomor agenda/kode tracking) jika ada

4. MEKANISME PELAYANAN

A. PROSEDUR SURAT MASUK:

1. Penerimaan dan registrasi di meja "Surat Masuk" Tata Usaha
2. Pemberian nomor agenda dan stempel tanggal
3. Penginputan data ke dalam sistem buku agenda/sistem digital
4. Disposisi oleh Kepala Madrasah atau pejabat yang ditunjuk
5. Distribusi kepada unit/bidang terkait berdasarkan disposisi
6. Pelacakan status penyelesaian surat
7. Pengarsipan setelah surat selesai diproses

B. PROSEDUR SURAT KELUAR:

1. Unit pengusul menyiapkan konsep surat dan mengisi formulir pengajuan
2. Konsep surat diperiksa oleh Kasubag Tata Usaha (pemeriksaan format dan administratif)
3. Konsep diserahkan kepada pejabat penandatangan untuk persetujuan dan penandatanganan
4. Surat yang telah ditandatangani dicatat dan diberi nomor agenda surat keluar
5. Pembubuhan stempel resmi madrasah
6. Pengiriman kepada penerima melalui kurir internal, pos, atau email resmi
7. Pencatatan dan pengarsipan salinan surat

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

A. SURAT MASUK:

1. Registrasi dan pemberian nomor agenda: **15 menit** setelah surat diterima
2. Disposisi oleh Kepala Madrasah: **Maksimal 24 jam kerja** (untuk surat biasa)
3. Disposisi segera (surat penting/rahasia): **Maksimal 2 jam** setelah diterima
4. Distribusi ke unit terkait: **1 jam** setelah disposisi
5. Konfirmasi penerimaan oleh pihak eksternal: **Saat pengambilan di loket**

B. SURAT KELUAR:

1. Pemeriksaan konsep oleh Kasubag TU: **30 menit** (jika format sudah benar)
2. Proses penandatanganan: **Maksimal 4 jam kerja** (tergantung ketersediaan penandatangan)
3. Pemberian nomor dan stempel: **15 menit** setelah penandatanganan
4. Pengiriman fisik via kurir: **Hari yang sama** jika selesai sebelum pukul 14.00
5. Pengiriman via email: **15 menit** setelah surat siap

6. BIAYA / TARIF

Tidak dipungut biaya untuk:

1. Registrasi dan disposisi surat masuk
2. Pemeriksaan konsep surat keluar
3. Penandatanganan surat dinas

4. Pengambilan surat masuk oleh pihak yang berhak

Biaya ditanggung pengirim (jika ada):

1. Pengiriman surat keluar via pos kilat/kurir eksternal
2. Fotokopi dokumen pendukung dalam jumlah besar (di atas 10 halaman)
3. Legaliasi dokumen yang menjadi lampiran surat

Dilarang keras menerima atau meminta imbalan dalam bentuk apapun atas layanan administrasi surat.

7. PRODUK PELAYANAN

A. UNTUK SURAT MASUK:

1. Tanda terima surat (jika diminta)
2. Nomor agenda dan tanggal penerimaan
3. Fotokopi surat yang telah didisposisi (untuk unit kerja internal)
4. Bukti pengambilan surat (untuk pihak eksternal)

B. UNTUK SURAT KELUAR:

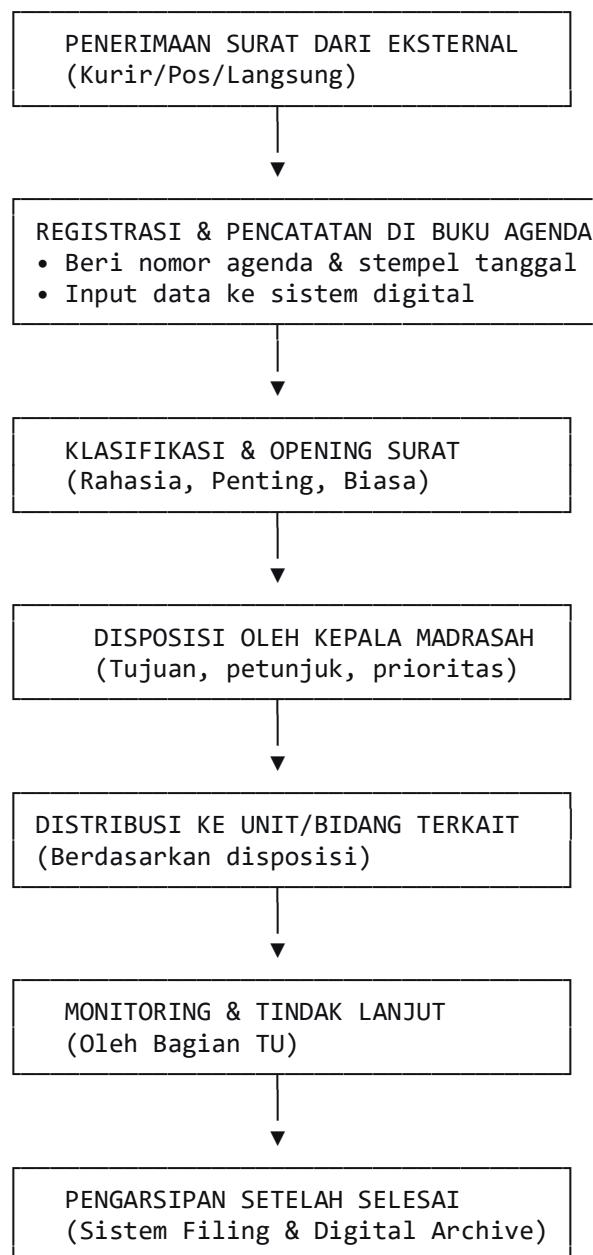
1. Surat asli yang telah ditandatangani dan distempel
2. Nomor agenda surat keluar
3. Bukti pengiriman (receipt pos/tracking number)
4. Salinan surat untuk arsip pengusul

8. SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS

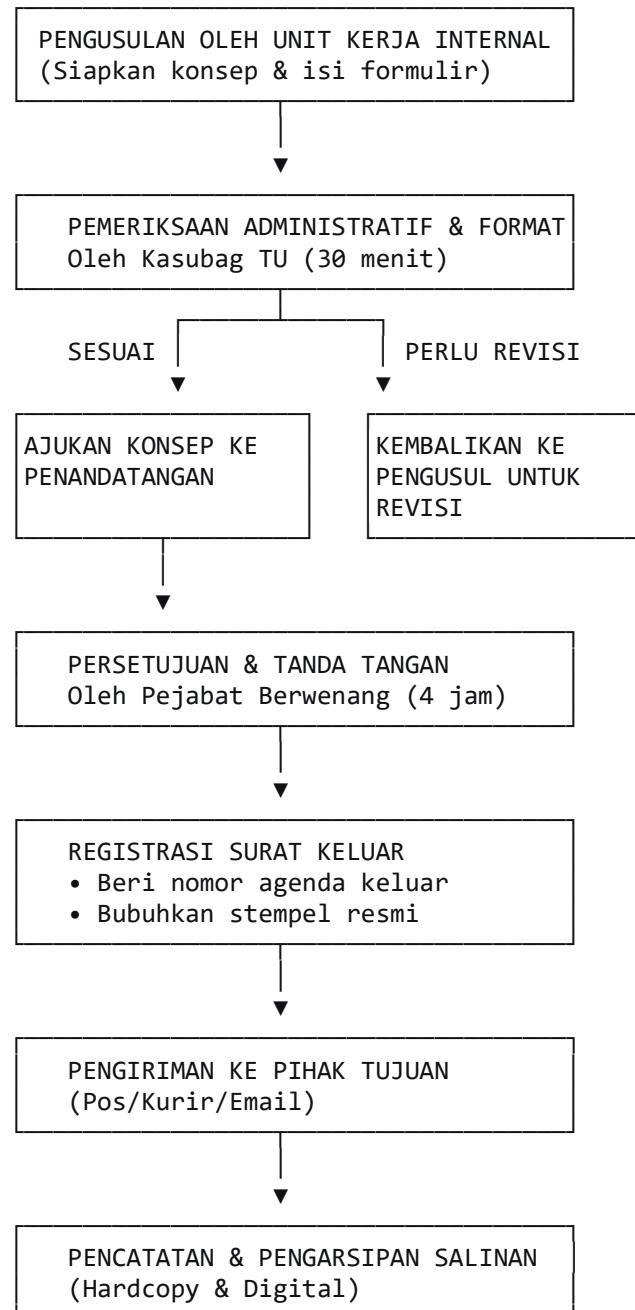
1. **Loket Pelayanan Surat Masuk dan Keluar** yang terpisah
2. **Ruang Tunggu** yang nyaman bagi masyarakat
3. **Sistem Pencatatan Digital** (buku agenda elektronik)
4. **Mesin Stempel** tanggal otomatis
5. **Mesin Faximile** dan **Scanner** dokumen
6. **Komputer** dengan koneksi internet dan email resmi
7. **Filing Cabinet** dan sistem pengarsipan yang rapi
8. **Kotak Pengaduan** dan **Buku Saran**
9. **CCTV** di area pelayanan untuk transparansi

9. MEKANISME OPERASIONAL DAN FLOWCHART

A. FLOWCHART PROSES SURAT MASUK:



B. FLOWCHART PROSES SURAT KELUAR:



10. SISTEM PENOMORAN DAN KLASIFIKASI

A. FORMAT NOMOR AGENDA:

1. **Surat Masuk:** SM-001/TU.01/I/2025 (SM=Surat Masuk, 001=Nomor Urut, TU.01=Kode Unit, I=Bulan, 2025=Tahun)
2. **Surat Keluar:** SK-045/MA.02.III/2025 (SK=Surat Keluar, 045=Nomor Urut, MA.02=Kode Madrasah, III=Bulan, 2025=Tahun)

B. KLASIFIKASI SURAT:

1. **Sangat Rahasia** (Segel merah): Hanya dapat diakses oleh Kepala Madrasah dan pejabat tertentu
2. **Rahasia** (Segel kuning): Diakses oleh pejabat terkait dengan otorisasi
3. **Penting** (Segel biru): Prioritas penyelesaian tinggi
4. **Biasa** (Tanpa segel): Penyelesaian sesuai prosedur standar

11. PENGAWASAN INTERNAL DAN AUDIT TRAIL

1. **Buku Tamu dan Logbook** pencatatan pengambilan surat oleh pihak eksternal
2. **Sistem Digital Tracking** untuk memantau perjalanan surat
3. **Audit Bulanan** oleh Tim Pengawasan Internal terhadap kelengkapan arsip
4. **Sistem Backup** digital harian untuk mencegah kehilangan data
5. **Pemantauan CCTV** untuk keamanan dan transparansi layanan

12. PENANGANAN PENGADUAN

Saluran Pengaduan Layanan Surat:

1. **Buku Pengaduan** di loket pelayanan
2. **Telepon:** (0274) 773301 (ext. Tata Usaha)
3. **Email:** tatausaha.man2kulonprogo@yahoo.com
4. **Whistleblowing System:** whistleblower.man2kp@yahoo.co.id
(Khusus laporan penyalahgunaan wewenang, pemalsuan surat, atau pungutan liar)

Kategori dan Timeline Penanganan:

1. **Keluhan Administratif** (keterlambatan, kesalahan nomor): 1 hari kerja
2. **Pengaduan Substantif** (surat hilang, salah alamat): 3 hari kerja
3. **Laporan Pelanggaran Berat** (pemalsuan, kebocoran data): 7 hari kerja

13. KOMITMEN ZI-WBK/WBBM DALAM LAYANAN SURAT

1. **Zero Delik Dokumen:** Tidak ada surat yang hilang atau terlantar tanpa penanganan
2. **Transparansi Proses:** Status surat dapat dilacak oleh pengusul/penerima
3. **Akuntabilitas Penanganan:** Setiap surat memiliki penanggung jawab proses
4. **Efisiensi Waktu:** Penyelesaian sesuai dengan Service Level Agreement
5. **Kerahasiaan Terjaga:** Surat rahasia ditangani dengan protokol khusus

14. PERLINDUNGAN DATA DAN KEAMANAN INFORMASI

1. **Data Pribadi** dalam surat dirahasiakan sesuai UU PDP
2. **Surat Rahasia** disimpan dalam brankas khusus
3. **Akses Terbatas** ke sistem digital dengan login personal
4. **Penghancuran Dokumen** sensitif dengan mesin shredder
5. **Pelatihan Regular** untuk petugas tentang keamanan informasi

15. EVALUASI KINERJA LAYANAN

Evaluasi dilakukan setiap 3 bulan terhadap:

1. **Ketepatan Waktu:** Persentase surat yang diproses sesuai SLA
2. **Akurasi:** Tingkat kesalahan dalam pencatatan dan distribusi
3. **Kepuasan Pengguna:** Survei kepada unit internal dan masyarakat
4. **Ketaatan Prosedur:** Audit kepatuhan terhadap SOP

16. PELATIHAN DAN KOMPETENSI PETUGAS

1. **Pelatihan Sistem Kearsipan Digital** setiap 6 bulan
2. **Sertifikasi Administrasi Surat** dari lembaga terkait
3. **Pelatihan Customer Service** untuk petugas loket
4. **Pembinaan Integritas** dan anti-gratifikasi secara berkala

INFORMASI PELAYANAN

- **Jam Layanan Loket Surat:** Senin-Kamis: 07.30-15.00 WIB; Jumat: 07.30-11.30 WIB; Sabtu: 08.00-12.00 WIB
- **Lokasi:** Kantor Tata Usaha, Lantai 1 Gedung Pusat MAN 2 Kulon Progo
- **Narahubung:**
 - Kepala Tata Usaha
 - Kasubag Surat Menyurat
 - Petugas Loket Surat Masuk
 - Petugas Loket Surat Keluar
- **Kontak:** (0274) 773301 | 085179000089 (ext. 101 untuk TU)

Dokumen ini merupakan bagian dari komitmen MAN 2 Kulon Progo menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Birokrasi Bersih Melayani.

LAMPIRAN: JENIS SURAT YANG DAPAT DITANGANI

1. Surat Dinas Resmi
2. Surat Undangan
3. Surat Keputusan
4. Surat Edaran
5. Surat Pengantar
6. Surat Keterangan
7. Surat Tugas
8. Surat Perjanjian Kerjasama
9. Surat Pernyataan
10. Memorandum

Catatan: Untuk surat hukum (gugatan, somasi, dll) akan ditangani oleh tim khusus yang bekerjasama dengan bidang hukum.