

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
HUBUNGAN MASYARAKAT
MAN 2 KOTA BANDUNG**

Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan untuk mendapatkan informasi dan maksud penggunaan informasi
2	Sistem mekanisme prosedur	1. Mengisi buku tamu (nama, instansi, kontak dan keperluan) 2. Menunjukkan tanda pengenal dan identitas diri kepada petugas (KTP, SIM, Kartu Anggota, dll) serta meninggalkan tanda pengenal untuk diganti dengan kartu tamu 3. Petugas kehumasan memberikan informasi yang dibutuhkan 4. Mengisi buku saran/kritik 5. Pengembalian kartu tamu untuk pengambilan identitas
3	Jangka waktu pelayanan	30 (Tiga Puluh) Menit/sesuai keperluan
4	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
5	Produk Layanan	1. Kehumasan Dan Pemberitaan 2. Pengaduan Masyarakat 3. Pemantauan dan Pelaporan kesehatan warga madrasah
6	Aduan dan saran	1. Untuk pengaduan dan saran pelayanan bisa disampaikan langsung ke pimpinan Satker. 2. Atau melalui link https://www.man2kotabandung.seh.id

Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	1. Undang – undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
8	Sarana / Fasilitas	a. Komputer b. ATK c. Media Sosial d. Alat Komunikasi
9	Kompetensi Pelaksana	a. Salam, senyum, sapa, sopan dan santun b. Menguasai SOP c. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik

10	Pengawasan Internal	Pimpinan Satker melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat secara mendadak dalam keadaan yang dianggap penting.
11	Jaminan Pelaksanaan	Pelayanan sesuai hari kerja dari hari senin sampai dengan Jum'at 1. Jam layanan Senin – Kamis : 06.30 – 15.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB 2. Jam layanan Jum'at : 06.30 – 15.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.30 WIB
12	Jaminan Pelayanan	a. Kami akan memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. b. Kami memberikan pelayanan tepat waktu.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam melaksanakan tugas Kehumasan, Wakil Kepala bidang Hubungan Masyarakat berpegang teguh pada Kode Etik Humas
14	Evaluasi Kinerja pelayanan	Standar pelayanan di evaluasi secara periodik untuk melakukan perbaikan pelayanan.

Keputusan ini berlaku mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal, 06 Maret 2023
KEPALA,

AWALUDIN HAMZAH