

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

B. BIDANG SEKOLAH DASAR

1. Standar Pelayanan Mutasi Siswa Keluar Daerah / Provinsi

Yang terkait dengan proses dalam Penyampaian Pelayanan meliputi yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Mutasi Siswa Keluar Daerah / Provinsi
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Surat Keterangan Melepas Siswa 2. Fotocopy Surat Keterangan Menerima Siswa 3. Fotocopy rapor (Biodata, Nilai Terakhir dan Lembar Mutasi)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Menerima dan Memeriksa berkas permohonan 2. Menyerahkan Berkas Ke Bidang P.SD 3. Memeriksa, Memproses / Mengetik Surat Mutasi Keluar Daerah / Provinsi 4. Memverifikasi dan memberikan paraf 5. Memeriksa kembali dan menandatangani 6. Meregister, Mengagendakan dan memberikan nomor 7. Menyerahkan kepada pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 jam
5.	Biaya	Gratis
6.	Penanganan kritik, saran dan Pengaduan	1. Menyampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan. 2. Menyampaikan secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat diruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani. 3. Melalui Layanan Pengaduan Aplikasi E-Lapor, dapat diunduh di Playstore, dihalaman depan aplikasi E-Lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang masih digunakan kemudian dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian kirim.

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru**Nomor : 216 Tahun 2022****Tanggal : 24 Nopember 2022**

Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (PP) no. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, pasal 71, 73 dan 81.2. Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Sistem Organisasi Perangkat Daerah.3. PP No.13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan.4. Permendikbud No.69 Tahun 2009 tentang Standar Pembiayaan.5. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.6. Permenpan No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan
2.	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor2. Komputer yang memiliki program Microsoft Office3. Jaringan Internet4. Printer5. Buku register6. Stempel7. Bak stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana2. Memahami ketentuan teknis Pelayanan mutasi siswa keluar daerah / provinsi3. Menguasai program Microsoft Office4. Menguasai aplikasi NISN Kemendikbud5. Memahami cara melayani dan mempunyai sopan santun serta integritas6. Memahami cara pembukuan dalam registrasi, pemberian nomor surat dan pengarsipan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.2. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru**Nomor : 216 Tahun 2022****Tanggal : 24 Nopember 2022**

5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Koordinator Pelayanan 2 (dua) orang Petugas Pelayanan 1 (satu) orang operator NISN Kemendikbud, dan 1 (satu) orang Pejabat yang membawahi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada malpelayanan 2. Pemohon meminta perbaikan apabila terjadi kesalahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Setiap penerimaan berkas oleh customer akan disertai tanda bukti penerimaan 3. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi secara berkala melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal setiap 3 (Tiga) bulan sekali 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Kepala Dinas dan atau Sekretaris 1 (satu) bulan sekali

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
 Nomor : 216 Tahun 2022
 Tanggal : 24 Nopember 2022

B. BIDANG SEKOLAH DASAR

2. Standar Pelayanan Mutasi Siswa Masuk Daerah / Provinsi

Yang terkait dengan proses dalam Penyampaian Pelayanan meliputi yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Mutasi Siswa Masuk Daerah / Provinsi
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Surat Keterangan Melepas Siswa 2. Fotocopy Surat Keterangan Menerima Siswa 3. Fotocopy rapor (Biodata, Nilai Terakhir dan Lembar Mutasi) 4. Surat dari Dinas Pendidikan setempat
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan Memeriksa berkas permohonan 2. Menyerahkan Berkas Ke Bidang P.SD 3. Memeriksa permohonan 4. Memproses / menstempel Surat Dinas Pendidikan setempat 5. Memverifikasi dan memberikan paraf 6. Menandatangani 7. Meregister, Mengagendakan dan memberikan nomor 8. Menyerahkan kepada pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit
5.	Biaya	Gratis
6.	Penanganan kritik, saran dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan. 2. Menyampaikan secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat diruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani. 3. Melalui Layanan Pengaduan Aplikasi E-Lapor, dapat diunduh di Playstore, dihalaman depan aplikasi E-Lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang masih digunakan kemudian dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian kirim.

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (PP) no. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, pasal 71, 73 dan 81.2. Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Sistem Organisasi Perangkat Daerah.3. PP No.13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan.4. Permendikbud No.69 Tahun 2009 tentang Standar Pembiayaan.5. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan. Permenpan No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan
2.	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor2. Komputer yang memiliki program Microsoft Office3. Jaringan Internet4. Printer5. Buku register6. Stempel7. Bak stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana2. Memahami ketentuan teknis Pelayanan mutasi siswa masuk daerah / provinsi3. Menguasai program Microsoft Office4. Menguasai aplikasi NISN Kemendikbud5. Memahami cara melayani dan mempunyai sopan santun serta integritas6. Memahami cara pembukuan dalam registrasi, pemberian nomor surat dan pengarsipan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.2. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru**Nomor : 216 Tahun 2022****Tanggal : 24 Nopember 2022**

5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Koordinator Pelayanan 2 (dua) orang Petugas Pelayanan 1 (satu) orang operator NISN Kemendikbud 1 (satu) orang Pejabat yang membawahi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada malpelayanan 2. Pemohon meminta perbaikan apabila terjadi kesalahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Setiap penerimaan berkas oleh customer akan disertai tanda bukti penerimaan 3. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi secara berkala melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal setiap 3 (Tiga) bulan sekali 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Kepala Dinas dan atau Sekretaris 1 (satu) bulan sekali

B. BIDANG SEKOLAH DASAR**3. Standar Pelayanan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB**

Yang terkait dengan proses dalam Penyampaian Pelayanan meliputi yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Unit Kerja/Sekolah 2. Surat Keterangan Perbaikan Ijazah/STTB yang sudah berfoto berwarna 3x4 dan Bermaterai 3. Surat Permohonan 4. Surat Pertanggung Jawaban Mutlak bermaterai 5. Asli dan Fotocopy Ijazah/STTB 6. Fotocopy KTP dan KK 7. Fotocopy Akta Kelahiran
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan Memeriksa berkas permohonan 2. Menyerahkan Berkas Ke Bidang P.SD 3. Memeriksa berkas 4. Memverifikasi dan memberikan paraf 5. Menandatangani 6. Memverifikasi dan memberikan paraf 7. Memverifikasi dan menandatangani Surat Keterangan tersebut 8. Meregister dan memberikan nomor pada surat Keluar 9. Menyerahkan berkas kepada pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
5.	Biaya	Gratis
6.	Penanganan kritik, saran dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan. 2. Menyampaikan secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat di ruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani. 3. Melalui Layanan Pengaduan Aplikasi E-Lapor, dapat diunduh di Playstore, dihalaman depan aplikasi E-Lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang masih digunakan kemudian dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian kirim.

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Permendikbud No.29 tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/STTB, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ST TB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.2. Perwali No. 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.3. Perwali No.75 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 40 tahun 2016 tentang Kedudukan, Satuan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.4. Perwali No.54 Tahun 2020 tentang Informasi Jabatan pada Dinas Pendidikan5. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan6. Permenpan No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan
2.	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor2. Komputer yang memiliki program Microsoft Office3. Jaringan Internet4. Printer5. Alat Pendeteksi Ijazah6. Buku register7. Stempel8. Bak stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana2. Memahami ketentuan teknis Pelayanan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah3. Menguasai program Microsoft Office4. Menguasai aplikasi NISN Kemendikbud5. Memahami cara melayani dan mempunyai sopan santun serta integritas6. Memahami cara pembukuan dalam registrasi, pemberian nomor surat dan pengarsipan

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru**Nomor : 216 Tahun 2022****Tanggal : 24 Nopember 2022**

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.2. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1 (satu) orang Koordinator Pelayanan2 (dua) orang Petugas Pelayanan1 (satu) orang operator NISN Kemendikbud, dan1 (satu) orang Pejabat yang membawahi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada malpelayanan2. Pemohon meminta perbaikan apabila terjadi kesalahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya2. Setiap penerimaan berkas oleh customer akan disertai tanda bukti penerimaan3. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi secara berkala melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal setiap 3 (Tiga) bulan sekali2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Kepala Dinas dan atau Sekretaris 1 (satu) bulan sekali

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

B. BIDANG SEKOLAH DASAR

4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah / STTB

Yang terkait dengan proses dalam Penyampaian Pelayanan meliputi yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah / STTB
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari Unit Kerja/Sekolah2. Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB yang sudah berfoto berwarna 3x4 dan Bermaterai3. Surat Permohonan4. Surat Pertanggung Jawaban Mutlak bermaterai5. Surat Keterangan Tanda Lapir Kepolisian6. Asli dan Fotocopy Ijazah/STTB7. Fotocopy KTP dan KK8. Surat Pernyataan 2 orang Saksi (Fc Ijazah dan Fc KTP)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Menerima dan Memeriksa berkas pemohon2. Menyerahkan Berkas Ke Bidang P.SD3. Memeriksa berkas permohonan4. Memproses, memverifikasi dan memberikan paraf5. Menandatangani6. Memverifikasi dan memberikan paraf7. Memverifikasi dan menandatangani8. Meregister dan memberikan nomor pada surat Keluar9. Menyerahkan berkas kepada pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
5.	Biaya	Gratis
6.	Penanganan kritik, saran dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Menyampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan.2. Menyampaikan secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat diruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani.

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

		3. Melalui Layanan Penganduan Aplikasi E-Lapor, dapat diunduh di Playstore, dihalaman depan aplikasi E-Lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang masih digunakan kemudian dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian kirim.
--	--	--

Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Permendikbud No.29 tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/STTB, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ST TB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.2. Perwali No. 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.3. Perwali No.75 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 40 tahun 2016 tentang Kedudukan, Satuan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru.4. Perwali No.54 Tahun 2020 tentang Informasi Jabatan pada Dinas Pendidikan5. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan6. Permenpan No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan
2.	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor2. Komputer yang memiliki program Microsoft Office3. Jaringan Internet4. Printer5. Alat Pendeteksi Ijazah6. Buku register7. Stempel8. Bak stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana2. Memahami ketentuan teknis Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah3. Menguasai program Microsoft Office4. Menguasai aplikasi NISN Kemendikbud5. Memahami cara melayani dan mempunyai sopan santun serta integritas6. Memahami cara pembukuan dalam registrasi, pemberian nomor surat dan pengarsipan

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru**Nomor : 216 Tahun 2022****Tanggal : 24 Nopember 2022**

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan.2. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1 (satu) orang Koordinator Pelayanan2 (dua) orang Petugas Pelayanan1 (satu) orang operator NISN Kemendikbud, dan1 (satu) orang Pejabat yang membawahi
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada malpelayanan2. Pemohon meminta perbaikan apabila terjadi kesalahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya2. Setiap penerimaan berkas oleh customer akan disertai tanda bukti penerimaan3. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi secara berkala melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal setiap 3 (Tiga) bulan sekali2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Kepala Dinas dan atau Sekretaris 1 (satu) bulan sekali

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

B. BIDANG SEKOLAH DASAR

5. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah/STTB

Yang terkait dengan proses dalam Penyampaian Pelayanan meliputi yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Legalisir Ijazah/STTB
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Ijazah/STTB Asli 2. Fotocopy Ijazah/STTB 3. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Bermaterai 4. Fotocopy KTP
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Menerima dan Memeriksa Berkas pemohon 2. Menyerahkan Berkas Ke Bidang P.SD 3. Memeriksa berkas permohonan 4. Memverifikasi, Memproses/Menstempel dan memparaf 5. Menandatangani 6. Meregister dan memberikan nomor Legalisir 7. Menyerahkan kepada pemohon
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
5.	Biaya	Gratis
6.	Penanganan kritik, saran dan Pengaduan	1. Menyampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan/ saran yaitu menulis keluhan/pengaduan pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan. 2. Menyampaikan secara lisan dibawa ke ruang pengaduan yaitu dengan mengisi buku pengaduan yang terdapat diruang pengaduan yang berisi tentang pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah itu petugas pengaduan akan memproses dan menindaklanjuti pengaduan sampai pengaduan tersebut ditangani. 3. Melalui Layanan Pengaduan Aplikasi E-Lapor, dapat diunduh di Playstore, dihalaman depan aplikasi E-Lapor terdapat kolom aduan ketik instansi yang masih digunakan kemudian dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian kirim.

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru
 Nomor : 216 Tahun 2022
 Tanggal : 24 Nopember 2022

Yang terkait dengan Pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Permendikbud No.29 tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/STTB, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah 2. Perwali No.40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru 3. Perwali No.75 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 40 tahun 2016 tentang Kedudukan, Satuan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. 4. Perwali No.54 Tahun 2020 tentang Informasi Jabatan pada Dinas Pendidikan 5. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan 6. Permenpan No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan
2.	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1. Alat Tulis Kantor 2. Buku register 3. Stempel 4. Bak stempel 5. Alat pendeteksi Ijazah
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan keahlian membedakan dokumen asli 2. Memahami ketentuan teknis Pelayanan legalisir Ijazah / STTB 3. Memahami cara melayani dan mempunyai sopan santun serta integritas 4. Memahami cara pembukuan dalam registrasi, pemberian nomor surat dan pengarsipan
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. 2. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan

Lampiran II : SK Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru

Nomor : 216 Tahun 2022

Tanggal : 24 Nopember 2022

5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Koordinator Pelayanan 3 (tiga) orang Petugas Pelayanan 1 (satu) orang Pejabat yang membawahi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada malpelayanan 2. Pemohon meminta perbaikan apabila terjadi kesalahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya 2. Setiap penerimaan berkas oleh Petugas BKPP akan disertai tanda bukti penerimaan 3. Disediakan tabung pemadam kebakaran di area loket pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi secara berkala melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) minimal setiap 3 (Tiga) bulan sekali 2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Kepala Dinas dan atau Sekretaris 1 (satu) bulan sekali