



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 5

Jl. Sudirman No. 75 Sibolga
Telp. (0631) 22778 Email: smpnegeri5sibolga@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 5 SIBOLGA

NOMOR : 424 / 001a /TAHUN 2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
SMP NEGERI 5 SIBOLGA
KEPALA SMP NEGERI 5 SIBOLGA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP NEGERI 5 SIBOLGA tentang Standar Pelayanan Publik di SMP NEGERI 5 SIBOLGA.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 5 SIBOLGA
TENTANG STANDAR PELAYANAN SMP NEGERI 5
SIBOLGA
- KESATU : Standar Pelayanan SMP NEGERI 5 SIBOLGA
sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan
bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup standar Pelayanan SMP NEGERI 5
SIBOLGA meliputi :
1. Legalisir Ijazah / Raport
2. Penerimaan Peserta Didik Baru
3. Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang / rusak
4. Pengajuan Mutasi Siswa Masuk & Keluar
5. Pengajuan Observasi / ijin penelitian
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran
Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh
penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam
penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara,
aparatur pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan
pelayanan publik.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sibolga pada
tanggal Januari 2024

KEPALA SMP NEGERI 5 SIBOLGA

DTO

FATMAWARNY PANJAITAN M.Pd
NIP.19820420 200604 2 010

Lampiran : Keputusan Kepala SMP NEGERI 5
SIBOLGA
Nomor : 424 / /2024
Tanggal :
Tentang : Standar Pelayanan SMP NEGERI 5
SIBOLGA

1. Legalisir Ijazah / Raport

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	Fc.SKHU / Ijazah / Raport dan SKHU / Ijazah / Raport asli
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima fc SKHU / Ijazah / Raport dan yang asli 2. Petugas meneliti keaslian dari fc. SKHU / Ijazah / Raport dan yang asli 3. Petugas men stempel fc. SKHU/Ijazah/Raport untuk ditandatangani Kepala Sekolah 4. Petugas memasukkan ke dalam stopmap Kertas (disediakan yang bersangkutan) 5. Pelanggan menerima berkas yang sudah di tanda tangani / legalisir Kepala Sekolah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Layanan	Fc . SKHU / Ijazah / Raport Yang sudah dilegalisir Kepala Sekolah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Apabila pelanggan kurang puas dengan pelayanan maka diarahkan kepada bagian pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	SK Kepala Sekolah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Meja • Buku Agenda • Stempel • Pulpen
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas • Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsive dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Tata Usaha
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1 hari Tuntas

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila sudah memenuhi syarat dan sesuai dengan ijasah/Raport/ SKHU yang asli maka berkas sudah bisa di tanda tangani Kepala sekolah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan

2. Penerimaan Peserta Didik Baru

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	Fc. Ijazah, Fc. SKHU/Fc. Raport, Fc, Kartu Keluarga, Pas Foto, NISN , Fc. Kartu KIP (Jika ada), Fc. KIA (Jika ada)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Calon siswa baru menuju tempat Pendaftaran yang telah disediakan • Calon siswa baru Mendaftar Secara online dan dibantu oleh petugas yang telah di tunjuk • Calon siswa baru memberikan berkas pendaftaran kepada petugas • Berkas pendaftaran diinput oleh petugas • Calon siswa menerima bukti pendaftaran • Hasil seleksi siap dipublikasikan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Layanan	Surat Keputusan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Memberikan layanan kepada pelanggan secara maksimal dan apabila ada ketidak puasan dari pelanggan diarahkan ke bagian Pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	SK Kepala Sekolah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Kursi • Meja • Pulpen • Hekter • Anak hekter
3.	Kompetensi Pelaksana	Bersikap Sopan dan Santun
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
5.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memenuhi Syarat dan Bisa mendaftar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila sudah memenuhi syarat untuk Pendaftaran maka sudah bisa mengikuti
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan

3. Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah hilang / rusak

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan • Surat keterangan ijazah rusak dari Kepala Sekolah • Surat keterangan hilang dari Polisi • Fotocopy buku induk • Fotocopy raport • Pas foto
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima berkas pengajuan dari pemohon yang sudah lengkap • Petugas meneliti ijazah yang rusak • Petugas meneliti berkas pengajuan ijazah yang hilang • Petugas menyetempel berkas dan minta tanda tangan kepada Kepala Sekolah • Petugas memberikan berkas yang sudah ditanda tangani kepala sekolah kepada pemohon untuk dibawa ke Dinas Dikbud Kota Sibolga
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Layanan	Berkas pengajuan yang telah di acc oleh kepala sekolah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Memberikan layanan kepada pelanggan secara maksimal dan apabila ada ketidakpuasan dari pelanggan dirahkan ke bagian Pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	-
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Meja • Buku Agenda surat keluar • Stempel • Pulpen
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas • Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsive dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1 hari tuntas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat keterangan yang telah ditanda tangani oleh Kepala Dinas Dikdikbud Kota Sibolga
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan

4. Pengajuan Mutasi Siswa Masuk & Keluar

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan • Surat Keterangan kesediaan menerima dari sekolah yang dituju • Fc. Raport • Pas Foto
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima berkas pengajuan dari pemohon yang sudah lengkap • Petugas membuat surat keterangan mutasi untuk ditanda tangani oleh kepala sekolah • Pemohon menerima berkas dan surat keterangan untuk dibawa ke Dinas Pendidikan setempat dan Sekolah tujuan • APABILA sudah diterima sinkronisasi pada operator dapodik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Layanan	Berkas pengajuan yang telah di acc oleh kepala sekolah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Memberikan layanan kepada pelanggan secara maksimal dan apabila ada ketidak puasan dari pelanggan dirahkan ke bagian Pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	-
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Meja • Buku Agenda surat keluar • Stempel • Pulpen
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas • Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsive dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1 hari tuntas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat keterangan yang telah ditanda tangani Kepala Dinas Pendidikan untuk pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan

5. Pengajuan Observasi / ijin penelitian

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat permohonan • Surat ijin Penelian/observasi dari instansi terkait • Rekomendasi dari Dinas Pendidikan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas menerima surat pengajuan dari pemohon dan surat rekomendasi dari Dinas Pendidikan • Kepala Sekolah memberikan ijin penelitian / observasi • Pemohon melaksanakan penelitian / observasi di sekolah selama waktu yang telah ditentukan • Petugas membuat surat keterangan bahwa pemohon telah melakukan penelitian / observasi di sekolah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Layanan	Surat keterangan yang telah disetujui Kepala Sekolah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Memberikan layanan kepada pelanggan secara maksimal dan apabila ada ketidakpuasan dari pelanggan dirahkan ke bagian Pengaduan
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	-
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Meja • Buku Agenda surat keluar • Stempel • Pulpen
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas • Mempunyai sikap teliti, komunikatif, responsive dan sopan
4.	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1 hari tuntas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat keterangan yang telah ditanda tangani oleh kepala sekolah untuk kepentingan pemohon didalam instansi terkait
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja lebih ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan

KEPALA SMP NEGERI 5
SIBOLGA

dto

FATMAWARNY PANJAITAN M.Pd
NIP. 19820420 200604 2 010