



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN**

Jl. D.I. Panjaitan Nomor 7 Telepon (0271) 630123 Fax.(0271) 630124
Website: <http://www.dinaspendidikan.surakarta.go.id>
Email: pendidikan@surakarta.go.id
SURAKARTA
57133

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA

Nomor : 093.10 TAHUN 2024

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 11
SURAKARTA**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA

- 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 Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Sekolah Menengah Pertama Negeri 11 Surakarta dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573;

4. Peraturan ...

4. 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);
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2017 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 75);
6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 138).

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

2. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 11 Surakarta.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 11 Surakarta meliputi lingkup pelayanan :

1. Standar Pelayanan Mutasi Siswa Masuk;
2. Standar Pelayanan Mutasi Siswa Keluar;
3. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/SKHU /DANEM/SKYBS;
5. Standar Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat;
6. Standar Pelayanan Penanganan Penerimaan Sumbangan Di Satuan Pendidikan;
7. Standar Pelayanan Penanganan Permasalahan Non Akademik Peserta Didik;
8. Standar Pelayanan Pencegahan Kekerasan;
9. Standar Pelayanan Penanganan Kekerasan.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Organisasi Penyelenggara, Aparat Pengawasan, dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT...

- KEEMPAT : Keputusan Kepala Pendidikan Kota Surakarta Nomor 930.13 TAHUN 2023 tentang Standar Pelayanan Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 11 Surakarta dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta

Pada Tanggal 5 April 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURAKARTA



Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN MUTASI SISWA MASUK

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta
Jenis Pelayanan : Mutasi Siswa Masuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi	
1.	Persyaratan	1. 2. 3. 4. 5. 6. Surat Keterangan pindah keluar dari sekolah asal ditanda tangani Kepala Sekolah Tanda Bukti mutasi siswa dari Dinas Pendidikan Kab/Kota Asal Raport asli dan fotokopi legalisir (lembar biodata siswa, nilai semester akhir dan lembar mutasi siswa Rekomendasi penerimaan dari sekolah tujuan Fotokopi daftar siswa sekolah asal disahkan kepala sekolah Fotokopi legalisir akreditasi sekolah asal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. Pemohon ke sekolah tujuan dengan membawa persyaratan lengkap Petugas menerima berkas/dokumen syarat mutaseimasuk peserta didik Waka Kurikulum melakukan pengecekan terhadap dokumen rapor dan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) sebagai syarat mutasi masuk peserta didik Persyaratan lengkap, petugas melakukan tes masuk Kepala Sekolah menyetujui mutasi masuk peserta didik Petugas Tata Usaha membuat surat keterangan tidak keberatan menerima peserta didik tersebut Petugas menerima dokumen pencabutan data peserta didik dari sekolah asal dan menarik data peserta didik melalui aplikasi DAPODIK Waka Kurikulum menempatkan peserta didik ke kelas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Petugas Tata Usaha mengarsipkan dokumen mutasi masuk peserta didik
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Mutasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PP No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana Prasarana 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan 7. Inmen Kemdikbud No. 2 Tahun 2011 tentang Kegiatan Pengelolaan Data Pendidikan Menteri Pendidikan Nasional 8. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Mutasi Peserta Didik 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi aktif 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Arsip 10. Toilet
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan Dinas Pendidikan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen dengan rapi 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/2
Nomor	
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN MUTASI SISWA KELUAR

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta

Jenis Pelayanan : Mutasi Siswa Keluar

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Surat Keterangan pindah keluar dari sekolah asal ditanda tangani Kepala Sekolah 2. Tanda Bukti mutasi siswa dari Dinas Pendidikan Kab/Kota Asal 3. Raport asli dan fotokopi legalisir (lembar biodata siswa, nilai semester akhir dan lembar mutasi siswa 4. Rekomendasi penerimaan dari sekolah tujuan 5. Fotokopi daftar siswa sekolah asal disahkan kepala sekolah 6. Fotokopi legalisir akreditasi sekolah asal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon ke Guru BK untuk mencari informasi dan syarat pindah sekolah 2. Pemohon membawa syarat pindah sekolah 3. Guru BK menerima dan melakukan pengecekan terhadap berkas/ dokumen (Surat Pernyataan Pindah) syarat mutasi siswa keluar serta surat keterangan calon sekolah tujuan siap menerima peserta didik 4. Tata Usaha membuatkan Surat Keterangan Pindah 5. Kepala Sekolah menandatangani berkas/ dokumen mutasi siswa keluar 6. Wali Kelas menyiapkan rapor peserta didik 7. Kepala Sekolah menandatangani rapor siswa pada lembar mutasi siswa 8. Petugas Tata Usaha memerintahkan peserta didik untuk cap 3 (tiga) jari di buku induk dan melakukan mutasi data peserta didik melalui aplikasi DAPODIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Petugas Tata Usaha mencetak surat keterangan pindah dari SP.DATADIK.KEMDIKBUD.GO.ID 10. Kepala Sekolah menandatangani surat keterangan pindah dari SP.DATADIK.KEMDIKBUD.GO.ID 11. Wali kelas menyerahkan berkas mutasi keluar kepada orang tua peserta didik 12. Petugas Tata Usaha mengarsipkan dokumen mutasi keluar peserta didik
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Mutasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PP No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana Prasarana 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan 7. Inmen Kemdikbud No. 2 Tahun 2011 tentang Kegiatan Pengelolaan Data Pendidikan Menteri Pendidikan Nasional 8. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Rekomendasi Mutasi Peserta Didik 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi aktif 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Ruang Arsip 10. Toilet
11.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen dengan rapi 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN LEGALISIR IJASAH/STTB/SURAT KETERANGAN
PENGANTI IJASAH**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta
Jenis Pelayanan : Legalisir Ijasah/STTB/Surat Keterangan Pengganti
Ijasah

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Fotocopy Ijasah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijasah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijasah / Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah 2. Ijasah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijasah/ Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijasah / Surat Tanda Tamat Belajar asli
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon membawa persyaratan lengkap ke bagian petugas Administrasi Umum 2. Petugas mengecek persyaratan 3. Petugas memberi stempel pengesahan legalisir pada lembar fotocopy Ijasah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijasah/Rapot dan diserahkan ke Analis Tata Usaha 4. Analis Tata Usaha meneliti dan memberi paraf pada lembar fotocopy Ijasah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijasah/Rapot yang akan dilegalisir 5. Mengirimkan untuk dimintakan tandatangan Kepala Sekolah legalisasi Ijasah/STTB/Surat Pengganti Ijasah/Rapot 6. Kepala Sekolah Menandatangani berkas legalisasi Ijasah/STTB/ Surat Keterangan Penganti Ijasah / Rapot

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Petugas administrasi umum Memberi stempel instansi/sekolah 8. Petugas administrasi umum menyerahkan berkas legalisasi Ijasah/ STTB/ Surat Pengganti Ijasah/Rapot kepada pemohon 9. Petugas administrasi umum mengarsipkan dokumen legalisir.
3.	Jangka waktu pelayanan	2 jam (jika lengkap dan pejabat berwenang ditempat)
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Legalisasi Ijasah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijasah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri1solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang no 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan 4. PP No 17 Tahun 2010 tetang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 5. Permendikbud Nomor 99 Tahun 2013 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kemendikbud 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 29 tahun 2014 tentang Pengesahan foto kopi Ijasah/Surat Tanda Belajar, dan Surat Keterangan Pengganti Ijasah/STTB dan Penerbitan surat Keterangan Pengganti Ijasah/STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah 7. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Legalisasi Ijasah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijasah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen secara rapi 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/4
Nomor	
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI
IJASAH/STTB/SKHU/DANEM/SKYBS**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta
Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Pengganti Ijasah / STTB/ SKHU/
Danem/ SKYBS

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Surat Kehilangan dari Kepolisian. 2. Fotokopi Ijasah / Fotokopi SKHU / Fotokopi Raport / Fotokopi Buku Induk (salah satu) dengan diketahui Kepala Sekolah. 3. Surat pertanggung jawaban mutlak. 4. Jika fotokopi Ijasah / fotokopi SKHU / fotokopi raport / fotokopi buku induk (salahsatu) tidak ada maka melampirkan surat pernyataan bermaterai 2 (dua) orang saksi teman satu angkatan sekolah dengan dilampiri fotokopi KTP saksi dan fotokopi Ijasah saksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke sekolah untuk melaporkan kehilangan (rusak) IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS dari pemohon 2. Petugas Administrasi Umum menerima kunjungan dan laporan kehilangan (rusak) IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS dari pemohon 3. Petugas Administrasi memberikan persyaratan pembuatan surat keterangan pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS 4. Petugas Administrasi Umum menerima Syarat Lengkap Pembuatan Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS yang hilang/rusak sesuai yang telah diminta dari pemohon

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Petugas Administrasi Umum membuat Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS Sesuai Peraturan 6. Kepala Sekolah menandatangani Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS 7. Petugas Administrasi Umum membubuhkan stempel pada Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS 8. Petugas Administrasi Umum menyerahkan Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS kepada pemohon 9. Petugas Administrasi Umum mengarsipkan Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS 10. Pemohon meneruskan surat ke Dinas Pendidikan karena Surat Keterangan diketahui Kepala Dinas Pendidikan.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijasah/STTB/ SKHU/Danem/SKYBS kepada pemohon.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang no 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan 4. PP No 17 Tahun 2010 tetang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 5. Permendikbud Nomor 99 Tahun 2013 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kemendikbud 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 29 tahun 2014 tentang Pengesahan foto kopi Ijasah/Surat Tanda

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Belajar, dan Surat Keterangan Pengganti Ijasah/STTB dan Penerbitan surat Keterangan Pengganti Ijasah/ STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah 7. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Surat Keterangan Pengganti Ijasah /STTB/ SKHU /Danem/SKYBS 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer.
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/Rak Arsip 6. Ruang Pelayanan 7. Ruang Tunggu 8. Mushola 9. Ruang Arsip 10. Toilet 11. Area Parkir
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen secara rapi 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. E-Arsip 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Jalur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/5
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta
Jenis Pelayanan : Penanganan Aduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Aduan dari masyarakat
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Masyarakat mengadukan masalah kepada pihak sekolah 2. Petugas bagian tata usaha menerima aduan dari masyarakat. 3. Petugas bagian tata usaha mengidentifikasi perihal aduan masyarakat 4. Petugas bagian tata usaha mendistribusikan aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan 5. Kepala Sekolah menerima dan mempelajari aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan 6. Kepala Sekolah mendisposisi aduan masyarakat kepada Waka Humas 7. Waka Humas menelaah, konfirmasi dan klarifikasi aduan dan mengonsep jawaban 8. Kepala Sekolah menerima dan meverifikasi hasil telaah dan konsep jawaban terhadap aduan masyarakat 9. Waka Humas menyampaikan hasil penanganan aduan kepada masyarakat (pengadu) dan membuat BAP 10. Petugas Bagian Tata Usaha mengarsipkan dokumen
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Aduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri1solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PP No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki pengetahuan di bidang aduan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi aktif 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Mushola 10. Ruang Arsip 11. Toilet
11.	Jumlah Pelaksana	3 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 (tiga) kali dalam satu tahun

Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/6
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN
PENERIMAAN SUMBANGAN DI SATUAN PENDIDIKAN**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta
Jenis Pelayanan : Penerimaan Sumbangan di Satuan Pendidikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Sumbangan bersifat sukarela 2. Tidak mengikat jumlahnya 3. Tidak dibatasi waktunya 4. Sumbangan bisa berupa uang atau barang 5. Donatur : alumni, dunia usaha, komunitas masyarakat dan atau orang tua/wali peserta didik 6. Bukti sumbangan atau tanda terima sumbangan 7. Semua jenis sumbangan harus sepengetahuan Kepala Satuan Pendidikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Membentuk Komite Sekolah di satuan Pendidikan. 2. Menerima surat kuasa dari komite sekolah untuk menerima titipan sumbangan (dalam keadaan tertentu) dan menyetorkan ke komite sekolah. 3. Menyusun AD / ART Komite Sekolah. 4. Sosialisasi Program kepada alumni, dunia usaha, komunitas masyarakat dan atau orang tua/wali peserta didik 5. Pembukaan Rekening Komite Sekolah (atas nama Ketua Komite & Bendahara Komite) 6. Penerimaan Sumbangan Sukarela dari alumni, dunia usaha, komunitas masyarakat atau orang tua/wali peserta didik (Uang / Barang)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pengadministrasian Sumbangan oleh Komite Sekolah 8. Pemanfaatan Sumbangan oleh satuan pendidikan bersama Komite Sekolah 9. Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban oleh Komite Sekolah 10. Pengesahan Laporan Pertanggungjawaban oleh Kepala Satuan Pendidikan 11. Pengawasan oleh Pengawas Satuan Pendidikan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	26 Hari
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penerimaan Sumbangan di Satuan Pendidikan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri1solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2012 Tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan Pada Satuan pendidikan dasar; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 Tentang Pendanaan Pendidikan. 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indoensia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pelibatan Keluarga pada Penyelenggaraan Pendidikan.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi 2. Menguasai Laporan Keuangan 3. Memahami Pencatatan Inventaris

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan Internal	1. Inspektorat 2. Dinas Pendidikan
10.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. Alat Tulis 4. Printer
11.	Jumlah Pelaksana	10 orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya data dengan aman 2. Apar (alat pemadam kebakaran) 3. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Ekinerja 2. Evaluasi kerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 (empat) kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/7
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PERMASALAHAN NON AKADEMIK PESERTA DIDIK

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta

Jenis Pelayanan : Penanganan Permasalahan Non Akademik Peserta Didik

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Masalah Non Akademik Peserta Didik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Identifikasi masalah yang terjadi. 2. Koordinasi dengan BK dan Kesiswaan Tim TPPK Sekolah. 3. Konfirmasi kepada Orang Tua / Wali Peserta Didik. 4. Memberikan Pertolongan dengan menentukan Solusi. 5. Pemantauan penyelesaian masalah secara kekeluargaan dan langkah pembinaan di satuan Pendidikan. 6. Berkoordinasi dengan lembaga lain (Dinas Pendidikan, PLDPI, DP3AP2KB, Dinas Sosial, Psikolog, Kepolisian).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	12 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Permasalahan Non Akademik Peserta Didik dan Rekomendasi dari TPPK.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301) 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 194, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4941) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6058); 4. Permendikbudristek Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi 2. Memahami hak dan kewajiban 3. Memahami kemampuan mengatasi masalah peserta didik 4. Memahami sistem penilaian dan evaluasi dalam penanganan masalah peserta didik
9.	Pengawasan Internal	1. Kegiatan pengawasan oleh Dinas Pendidikan
10.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. Alat Tulis 4. Printer
11.	Jumlah Pelaksana	10 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat Pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya data dengan aman 2. Apar (alat pemadam kebakaran) 3. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Ekinerja 2. Evaluasi kerja 360 derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun

Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/8
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PENCEGAHAN KEKERASAN

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Pencegahan Kekerasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. SK TPPK (Tim Pencegahan dan Penanganan Kekerasan)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengidentifikasi risiko kekerasan dan membuat rencana mitigasi (penanganannya) untuk mengurangi kemungkinan bahkan meniadakan faktor-faktor yang akan menyebabkan terjadinya kekerasan. 2. Menyusun program pencegahan dan penanganan kekerasan. 3. mendapatkan sosialisasi dari Satgas PPK Dinas Pendidikan dalam melaksanakan pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan 4. Mensosialisasikan pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan 5. Melakukan koordinasi lintas sektor untuk melaksanakan pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan 6. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pedoman pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan Kegiatan Pencegahan Kekerasan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak. 2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 5. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kesetaraan Gender. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 7. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2017 tentang Penguatan Pendidikan Karakter. 9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Tindak Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan. 10. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengembangan Kota Layak Anak 11. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Surakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perlindungan Anak
8.	Kompetensi pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 2. memiliki pengetahuan tentang pencegahan dan penanganan kekerasan. 3. Mampu memberikan evaluasi dan pendampingan.
9.	Pengawasan internal	1. Dinas Pendidikan 2. Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Konseling 2. Layanan Kesehatan 3. Bantuan Hukum 4. Advokasi 5. Bimbingan Sosial dan Rohani 6. Layanan Pendampingan
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM 4 (empat) kali dalam satu tahun

Lampiran Nomor	DISDIK/SMP11/SP/IV/2024/9
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEKERASAN

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta

Jenis Pelayanan : Layanan Penanganan Kekerasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi	
1.	Persyaratan	1. SK TPPK (Tim Pencegahan dan Penanganan Kekerasan) 2. Laporan Pengaduan atau Kejadian Kekerasan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima pengaduan atau penemuan kejadian kekerasan 2. Melakukan dokumentasi berkas pengaduan atau penemuan kejadian kekerasan 3. Melakukan tindak lanjut, penanganan, dan analisa terhadap pengaduan yang diajukan atau penemuan kejadian kekerasan 4. Memberikan rekomendasi hasil penanganan pengaduan kekerasan 5. jika dapat diselesaikan pada tingkat sekolah maka membuat laporan penyelesaian penangananan kekerasan 6. jika tidak dapat diselesaikan pada tingkat sekolah maka melaporkan pada dinas pendidikan
3.	Jangka waktu pelayanan	17 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi hasil penanganan pengaduan kekerasan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. 3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 5. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kesetaraan Gender. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan. 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2017 tentang Penguatan Pendidikan Karakter. 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Tindak Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan. 9. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengembangan Kota Layak Anak 10. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Surakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perlindungan Anak
8.	Kompetensi pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 2. memiliki pengetahuan tentang pencegahan dan penanganan kekerasan. 3. Mampu memberikan evaluasi dan pendampingan.
9.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas Pendidikan 2. Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Konseling 2. Layanan Kesehatan 3. Bantuan Hukum 4. Advokasi 5. Bimbingan Sosial dan Rohani 6. Layanan Pendampingan
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi
14.	Evaluasi Kinerja	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	3. Dilakukan penilain SKM 4 (empat) kali dalam satu tahun