



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN**

Jalan D.I. Panjaitan No.7 Telepon (0271) 830123
Website www.dinaspendidikan.surakarta.go.id E-mail pendidikan@surakarta.go.id
SURAKARTA
57133

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
NOMOR 3911 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara dan organisasi penyelenggaraan wajib menyusun, menerapkan dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan spesifikasi jenis layanan dan komponen Standar Pelayanan untuk memberikan jaminan kepastian hukum berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, maka SMP Negeri 11 Kota Surakarta dalam menyusun Standar Pelayanan telah mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam pembahasan Standar Pelayanan dengan prinsip non diskriminatif melalui Forum Konsultasi Publik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan SMP Negeri 11 Kota Surakarta.

Mengingat ...

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 5038);
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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 119);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU

KEDUA

1. Standar Pelayanan SMP Negeri 11 Kota Surakarta;
2. Standar Pelayanan pada SMP Negeri 11 Kota Surakarta sebagaimana tersebut dalam diktum KESATU, meliputi pelayanan:
 1. Penerbitan Surat Keterangan Mutasi Siswa Masuk;
 2. Penerbitan ...

2. Penerbitan Surat Keterangan Mutasi Siswa Keluar;
3. Legalisir Ijazah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
4. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/SKHU/DANEM/SKYBS;
5. Penanganan Aduan Masyarakat;
6. Penerimaan Sumbangan di Satuan Pendidikan;
7. Penanganan Permasalahan Non Akademik Peserta Didik;
8. Kunjungan Perpustakaan;
9. Distribusi Makan Bergizi Gratis.

- KETIGA** : Rincian Standar Pelayanan pada SMP Negeri 11 Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.
- KELIMA** : Standar Pelayanan dipublikasi melalui kanal-kanal publikasi SMP Negeri 11 Kota Surakarta sebagai bentuk informasi kepada pengguna layanan.
- KEENAM** : Pada saat Keputusan ini ditetapkan, maka Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Nomor 089.11 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 11 Surakarta Tahun 2025 dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
 Pada Tanggal 6 Maret 2026



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURABAYA
NOMOR 32 // TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN SMP NEGERI 11
KOTA SURABAYA

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/1
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURABAYA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surabaya

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Mutasi
Siswa Masuk

A. SERVICE DELIVERY		
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 diserahkan kepala sekolah 6. Fotokopi legalisir akreditasi sekolah asal
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	1. Pemohon mengisi register layanan; 2. Menyerahkan permohonan sesuai Persyaratan kepada petugas; 3. Menunggu dokumen yang dimohonkan selesai diproses; 4. Menerima berkas Surat Keterangan Mutasi Siswa Masuk; 5. Mengisi buku tanda terima berkas.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	2 hari
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Surat Keterangan Mutasi Siswa Masuk

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri1solo.sch.id 3. Email: smpn1surakarta@gmail.com
B. MANUFACTURING		
1. 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
2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Mutasi Peserta Didik 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer

4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	3 (tiga) orang (termasuk struktural)
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen secara rapi 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/2
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Mutasi
Siswa Keluar

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Surat Keterangan pindah keluar dan 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 mengisi register layanan; 2. Menyerahkan permohonan sesuai Persyaratan kepada petugas; 3. Menunggu verifikasi dokumen oleh petugas; 4. Menunggu dokumen yang dimohonkan selesai diproses; 5. Menerima berkas Surat Keterangan Mutasi Siswa Keluar; 6. Mengisi buku tanda terima berkas.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	2 hari
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Surat Keterangan Mutasi Siswa Keluar
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
B. MANUFACTURING		

1. 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
2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Rekomendasi Mutasi Peserta Didik 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	5 (lima) orang (termasuk struktural)
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maksud pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
7. Jaminan keamanan dan	:	1. Tersimpannya dokumen dengan

keselamatan pelayanan		1. Rapi 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/3
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Legalisir Ijasah/STTB/Surat Keterangan
Pengganti Ijasah

A. SERVICE DELIVERY		
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 mengisi register layanan; 2. Menyerahkan permohonan sesuai Persyaratan kepada petugas; 3. Menunggu verifikasi berkas persyaratan oleh petugas; 4. Menunggu dokumen yang dimohonkan selesai diproses; 5. Menerima berkas legalisasi Ijasah/STTB/ Surat Pengganti Ijasah/Rapot; 6. Mengisi buku tanda terima berkas.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	2 jam (jika lengkap dan pejabat berwenang ditempat)
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Legalisir Ijasah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijasah
6. Perencanaan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com

B. MANUFACTURING

1. 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 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 5. Permendikbud Nomor 99 Tahun 2013 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kemendikbud 6. Permendikbudristek No. 58 Tahun 2014 Tentang Ijazah Jenjang Pendidikan Dasar dan Pendidikan 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
2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Legalisasi Ijazah/STTB/Surat Keterangan Pengganti Ijazah 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
7. 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
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/4
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Pengganti
Ijasah / STTB/ SKHU/ Danem/ SKYBS

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Fotokopi Ijasah / Fotokopi SKHU / Fotokopi Raport / Fotokopi Buku Induk (salah satu) dengan diketahui Kepala Sekolah. 2. Surat pertanggung jawaban mutiik 3. 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. Mengisi register layanan; 2. Menyerahkan permohonan sesuai Persyaratan kepada petugas; 3. Menunggu verifikasi berkas persyaratan oleh petugas; 4. Menunggu dokumen yang dimohonkan selesai diproses; 5. Menerima berkas Surat Keterangan Pengganti IJASAH/ STTB/ SKHUN/ DANEM/ SKYBS; 6. Mengisi buku tanda terima berkas.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Surat Keterangan Pengganti Ijasah/STTB/SKHU/Danem/SKYBS
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com

B. MANUFACTURING

1. 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. Permendikbudristek No. 58 Tahun 2024 Tentang Ijazah Jenjang Pendidikan Dasar dan Pendidikan 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
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Almari/RakArsip 6. RuangPelayanan 7. RuangTunggu 8. Mushola 9. RuangArsip 10. Toilet 11. Area Parkir
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Surat Keterangan Pengganti Ijazah /STTB/ SKHU /Danem/SKYBS 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer.
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	2 (dua) Orang (termasuk struktural)
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maktumat pelayanan. 2. Visi Misi Motto Pelayanan.
7. 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. Jahur evakuasi 7. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM 4 kali dalam 1 tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/5
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Penanganan Aduan Masyarakat

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Aduan dari masyarakat
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	1. Pemohon mengisi register layanan; 2. Mengadukan masalah kepada petugas pengaduan di sekolah; 3. Menunggu proses pengaduan untuk diklarifikasi 4. Menerima Klarifikasi pengaduan dari Waka Humas.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	5 (lima) hari
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Penanganan Aduan Masyarakat
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
B. MANUFACTURING		
1. 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

2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan di bidang aduan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	3 Orang (termasuk struktural)
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 (empat) kali dalam satu tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/6
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Penerimaan Sumbangan di Satuan Pendidikan

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Sumbangan bersifat sukarela. 2. Tidak mengikat jumlahnya 3. Tidak dibatasi waktunya 4. Sumbangan bisa berupa uang atau barang 5. Donatur dikecualikan untuk partai politik, produk rokok, minuman keras dari dunia usaha yang tidak sah 6. Semua jenis sumbangan harus sepengetahuan Kepala Satuan Pendidikan.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	1. Mengisi register layanan. 2. Menyerahkan sumbangan kepada petugas. 3. Menunggu proses tanda terima sumbangan. 4. Mendapat tanda terima sumbangan dari petugas.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	30 Menit
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://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
B. MANUFACTURING		
1. 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 Indonesia 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
2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Layanan Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer.
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	10 orang
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maktumat pelayanan. 2. Visi Misi Motto Pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 4 (empat) kali dalam satu tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/7
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Penanganan Permasalahan Non Akademik Peserta Didik

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Masalah Non Akademik Peserta Didik
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	1. Pemohon mengisi register layanan; 2. Menyampaikan permasalahan Non Akademik Peserta Didik; 3. Menunggu identifikasi masalah dari petugas; 4. Menerima konfirmasi dari BK dan Kesiswaan Tim TPPK Sekolah; 5. Menerima pertolongan dengan adanya solusi
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
B. MANUFACTURING		
1. 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.
2. Sarana dan 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
3. 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
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	10 orang
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maklumat pelayanan. 2. Visi Misi Motto Pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 (empat) kali dalam satu tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/8
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Kunjungan Perpustakaan

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Warga sekolah pada satuan pendidikan 2. Kartu identitas diri
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	1. Pemohon mengisi buku register layanan 2. Menyerahkan persyaratan 3. Menerima layanan 4. Selesai
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) Jam
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Layanan Perpustakaan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website http://smpnegeri11solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
B. MANUFACTURING		
1. 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 Indonesia 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
2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Layanan Perpustakaan 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer.
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	1 Orang
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maktumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jahur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik
8. Evaluasi kinerja pelaksana	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 4 (empat) kali dalam satu tahun

Lampiran No	DISDIK/SMPN11/SP/III/2026/9
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN SMP NEGERI
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Kota Surakarta

Jenis Pelayanan : Distribusi Makan Bergizi Gratis

A. SERVICE DELIVERY		
1. Persyaratan	:	1. Tendaftar sebagai siswa SMP Negeri 11 Kota Surakarta
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	:	1. Datang ke tempat transit MBG yang ada disekolah 2. Mengajukan pengambilan MBG ke PIC MBG 3. Menunggu proses penyerahan MBG 4. Menerima MBG 5. Selesai
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	5 (lima) menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk pelayanan	:	Distribusi Makan Bergizi Gratis
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	:	Melalui : 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://www.smpn11.soko.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com
B. MANUFACTURING		
1. Dasar hukum	:	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden No. 83 Tahun 2024 tentang Badan Gizi Nasional; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2023 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Program Makan Bergizi Gratis; 4. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Susanaan Tata Kerja dan

		Perangkat Daerah; 6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Pelayanan Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Wali Kota 16.1 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Pendidikan.
2. Sarana dan 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
3. Kompetensi pelaksana	:	1. Memiliki Pengetahuan tentang Makan Bergizi Gratis 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer.
4. Pengawasan internal	:	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
5. Jumlah pelaksana	:	2 (dua) orang
6. Jaminan pelayanan	:	1. Maksudat pelayanan. 2. Visi Misi Motto Pelayanan.
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik

8. Evaluasi kinerja pelaksana.	:	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 (empat) kali dalam satu tahun.
--------------------------------	---	--

