



STANDAR PELAYANAN

SMP NEGERI 2 DUMAI

Tahun ajaran 2025/2026



RAMAH
Melayani
dengan hati



PROFESIONAL
Kerja dengan
standar tinggi



AKUNTABEL
Dapat
dipertanggungjawabkan



TRANSPARAN
Terbuka dan
jujur



INKLUSIF
Untuk semua
tanpa diskriminasi

Melayani dengan Hati,
Membangun Generasi Berprestasi dan Berkarakter



PEMERINTAH KOTA DUMAI
SMP NEGERI 2 DUMAI

Jalan Sultan Syarif Kasim, Telepon (0765) 31051; Faksimile (0765) 3610

Kode Pos 28813 Laman : www.smpn2kotadumai.sch.id;

Pos_el : smpn2dumairiau@gmail.com



DUMAI

SURAT KEPUTUSAN

NOMOR : 422/SMPN2/657

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SMP NEGERI 2 DUMAI
KEPALA SMP NEGERI 2 DUMAI,

- Menimbang : a. bahwa guna penyediaan informasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tamahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor II Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 1 Seri D) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Dumai 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2018 Nomor 1 Seri D);
11. Peraturan Walikota Dumai Nomor 28 Tahun 2019 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Dumai;
12. Peraturan Walikota Dumai Nomor 31 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai.
13. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai Nomor 059/DISDIKBUD/2024 tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 2 DUMAI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK SMP NEGERI 2 DUMAI.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan SMP Negeri 2 Dumai sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

Standar Pelayanan Publik SMP Negeri 2 Dumai meliputi:
a. Standar Pelayanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB);
b. Standar Pelayanan Penelitian atau Observasi tentang Pendidikan;
c. Standar Pelayanan Pengaduan;
d. Standar Pelayanan Informasi Publik;
e. Standar Pelayanan Mutasi Siswa;
f. Standar Pelayanan Legalisir;
g. Standar Pelayanan Praktik Kependidikan;
h. Standar Pelayanan Surat Keterangan Siswa.

KETIGA

Seluruh pendidik dan tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU.

KEEMPAT

Standar Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan sebagai acuan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.

KELIMA

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di D u m a i
pada tanggal 16 Juni 2025

KERALA SMP NEGERI 2 DUMAI,



Saidaton Syabihah, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP 19710914 199802 2 001

Tembusan :

1. Wali Kota;
2. Inspektur Daerah; dan
3. Kabag. Hukum Setda; dan
4. Kabag. Organisasi Setda.
5. Dinas Pendidikan dan kebudayaan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 2 DUMAI
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMPN 2 DUMAI

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI

Jenis Pelayanan : **Sistem Penerimaan Murid Baru**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	A. Calon peserta didik baru kelas VII Fase D SMP harus memenuhi syarat: 1) memiliki Ijazah/STTB jenjang SD/MI atau bentuk lain yang sederajat atau dokumen lain yang menjelaskan telah menyelesaikan kelas VI (sembilan) jenjang SD/MI; 2) berusia paling tinggi 15 (Lima belas tahun) tahun pada tanggal 1 Juli tahun berjalan yang dibuktikan dengan akta kelahiran; 3) Memiliki nilai Rapor jenjang SD/MI atau sederajat 5 (lima) semester. B. Calon peserta didik baru yang berasal dari luar Dumai harus membuat akun SPMB C. Calon murid warga negara Indonesia atau warga negara asing untuk kelas VII SMP/MTS yang berasal dari sekolah di luar negeri wajib melampirkan surat rekomendasi izin belajar dari direktorat Jenderal yang membidangi pendidikan dasar dan pendidikan menengah Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia sebagai persyaratan murid baru SMP.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	A. Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) SMPN 2 Dumai adalah sistem penerimaan peserta didik baru pada jenjang SMP secara online/ daring (dalam jaringan) dengan proses entri data menggunakan sistem database, seleksi dan hasil seleksi

		otomatis oleh komputer. B. Informasi/pengumuman pendaftaran penerimaan calon murid baru dapat diakses melalui: 1) Telepon : (0765) 31051 2) Website : www.smpn2kotaDumai.sch.id 3) Papan pengumuman/spanduk yang ada di sekolah 4) Media sosial lainnya (<i>Whatsapp</i>, Instagram) C. Pendaftaran calon peserta didik baru dilakukan secara daring (online) dengan mengunggah dokumen yang dibutuhkan sesuai dengan persyaratan ke laman pendaftaran SPMB yang telah ditentukan (https://smb.Dumaikota.go.id) D. Sistem, mekanisme dan prosedur SPMB dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Wali Kota Dumai yang mengatur tentang SPMB untuk tahun pelajaran yang sesuai dan Standar Operasional Prosedur (SOP) SPMB yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai untuk tahun pelajaran yang sesuai. E. Tahapan pelaksanaan SPMB meliputi: 1) Pengumuman pendaftaran; 2) Input data bagi calon murid lulusan sebelum tahun 2026 3) Pengecekan data kependudukan, data rapor dan status afirmasi calon murid serta pengurusan data kependudukan yang bermasalah (cek NIK) 4) Verifikasi dokumen jalur Afirmasi (khusus bagi calon murid yang seharusnya termasuk dalam kategori afirmasi tetapi tidak terdata) 5) Verifikasi dokumen jalur mutasi orangtua/ wali 6) Verifikasi dokumen penambahan nilai prestasi 7) Pendataan dan verifikasi radius tempat tinggal calon murid (khusus bagi calon murid yang bertempat tinggal dalam jarak radius satuan pendidikan tujuan sesuai ketentuan) 8) Pendaftaran dan Seleksi SPMB Reguler: • Jalur domisili radius • Jalur Afirmasi • Jalur Mutasi • Jalur Prestasi (akademik dan non akademik) 9) Perubahan pilihan jalur SPMB (antara jalur domisili radius, jalur afirmasi, jalur mutasi, dan jalur prestasi) 10) Pemberhentian proses seleksi online 14) Pendaftaran dan seleksi SPMB Reguler jalur
--	--	--

		domisili wilayah 15)Pengumuman 16) Daftar Ulang
3	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan Pendaftaran Murid Baru dilakukan pada jam kerja sesuai jadwal yang tertuang dalam SOP/Juknis SPMB yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai.
4	Biaya/tarif	Biaya pelayanan pendaftaran GRATIS (tidak dipungut biaya).
5	Produk pelayanan	Daftar peserta didik baru SMP Negeri 2 Dumai pada tahun pelajaran yang sesuai dan keikutsertaan peserta didik dalam proses belajar mengajar.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Pelayanan Informasi dan Pengaduan tentang Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) ditangani oleh Tim Petugas yang ditunjuk oleh Kepala Sekolah. Demi kebaikan dalam melayani Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) di SMPN 2 DUMAI maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2Dumairiau@gmail.com telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022, dan pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaf44YgVfCLq96)

KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829); 3. 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); 4. 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 diubah beberapa kali 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157); 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157); 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 134); 8. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Pemerintah Kota Dumai Tahun 2016 Nomor 1 Seri D), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Pemerintah Kota Dumai Tahun 2018 Nomor 1 Seri D). 9. Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 31 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai (Berita Daerah Kota Dumai Tahun 2022 Nomor 9 Seri D); 10. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Dumai Nomor : 059/Disdikbud/2024 Tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Dumai 11. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), Panitia Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) menggunakan: 1. Ruang perpustakaan sekolah sebagai ruang layanan yang

		dilengkapi dengan fasilitas komputer yang terhubung internet, meja, kursi, buku tamu, brosur, formulir dan stopmap; 2. Ruang Laboratorium Komputer sebagai ruang verifikasi data calon peserta didik oleh tim SPMB.
3	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana/ tim Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) yang terlibat dalam pelayanan SPMB di SMPN 2 Dumai meliputi : 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMP/MTs. 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan internal	Dalam menentukan calon murid untuk diterima berdasarkan hasil Sistem Penerimaan Murid Baru secara online yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana adalah berbentuk tim yang berjumlah 17 (tujuh belas) orang.
6	Jaminan pelayanan	Semua calon peserta didik baru yang mendaftarkan diri ke SMP Negeri 2 Dumai dapat mendaftarkan diri sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Mengacu Pada Keputusan Wali Kota Dumai tentang pedoman SPMB di sekolah)
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data calon murid baru akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) maka Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat Sekolah
9	Akseibilitas	Dalam Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) diadakan di perpustakaan SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang Disabilitas
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

2. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI

Jenis Pelayanan : Penelitian atau Observasi tentang Pendidikan KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	A. Calon pengguna layanan mengajukan Surat permohonan rekomendasi Penelitian atau Observasi Tentang Pendidikan dari lembaga asal kepada Kepala Sekolah, disertai: Kartu Identitas yang berlaku (Kartu Mahasiswa atau Kartu Tanda Penduduk) dan Satu eksemplar proposal penelitian (bila ada); bisa secara online melalui e-mail resmi sekolah. B. Bila datang langsung ke sekolah dengan mengenakan pakaian resmi; jaket/jas almamater; sopan, rapi ditujukan ke bagian persuratan di kantor Tata Usaha.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Mekanisme dan prosedur Penelitian atau Observasi di SMPN 2 DUMAI secara ringkas dapat digambarkan lewat bagan alir dibawah ini:

		<pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pegguna layanan mengajukan surat permohonan ke bagian persuratan subbag Tata Usaha] B --> C[Kepala Sekolah mendisposisikan kepada Wakasek Humas] C --> D[Pegguna layanan menemui Wakasek Humas untuk diperkenalkan dengan guru/ staf TU yang terkait dengan topik penelitiannya] D --> E[Pegguna layanan mendapatkan konfirmasi waktu pelaksanaan] E --> F[Pegguna layanan melakukan observasi/ penelitian] F --> G[Sekolah melalui bagian persuratan (TU) membuat surat keterangan atau berita acara telah melaksanakan kegiatan penelitian/observasi] G --> H([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	A. Proses pelayanan penelitian atau observasi tentang pendidikan adalah 1 (satu) hari setelah surat masuk maka pengguna layanan akan mendapatkan konfirmasi kesediaan sebagai lokasi kegiatan dengan jadwal menyesuaikan dari instansi. B. Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian atau observasi dibuat setelah pengguna layanan selesai melakukan penelitian atau observasi.
4	Biaya/tarif	Biaya pelayanan penelitian/observasi GRATIS (tidak dipungut biaya).
5	Produk pelayanan	A. Surat persetujuan penerimaan untuk melaksanakan kegiatan penelitian/observasi tentang pendidikan

		B. Surat keterangan telah melakukan kegiatan penelitian/observasi tentang pendidikan
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Pelayanan informasi dan pengaduan tentang pelayanan penelitian/observasi ditangani oleh petugas yang ditunjuk oleh Kepala Sekolah. Demi kebaikan dalam melayani penelitian/observasi di SMPN 2 DUMAI maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com, telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022, dan pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)

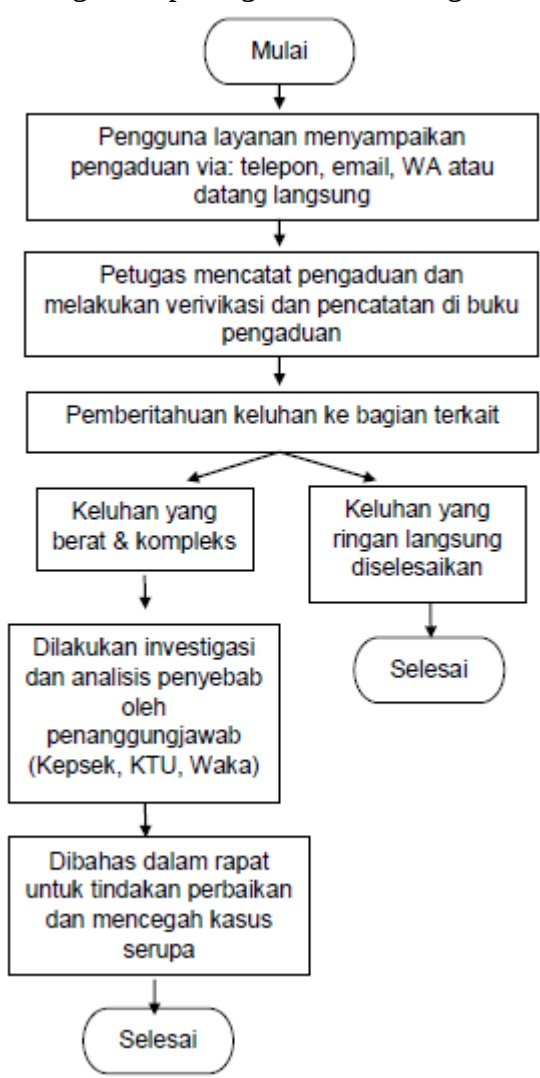
KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan; B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan pelayanan legalisir, Pejabat pengelola layanan menggunakan ruang Tata Usaha sebagai ruang layanan yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; buku legalisir, dan alat tulis.
3	Kompetensi pelaksanaan	Petugas pelayanan legalisir yang ditujukan SMP Negeri 2 Dumai ditangani oleh staff Tata Usaha. Petugas Pelayanan Legalisir memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah,

		2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik, 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMA/SMK, 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan, 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>).
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan legalisir di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penanganan legalisir adalah 2 (dua) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan.
6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan legalisir di SMPN 2 Dumai dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan legalisir di SMP Negeri 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan legalisir di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Akseibilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan mutasi diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

3. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI
Jenis Pelayanan : **Praktek Kependidikan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	A. Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. B. Menuliskan pengaduan di email sekolah email ke: smpn2dumairiau@gmail.com, telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan di SMP Negeri 2 Dumai secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut:  <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Pengguna layanan menyampaikan pengaduan via: telepon, email, WA atau datang langsung] Step1 --> Step2[Petugas mencatat pengaduan dan melakukan verifikasi dan pencatatan di buku pengaduan] Step2 --> Step3[Pemberitahuan keluhan ke bagian terkait] Step3 --> Step4a[Keluhan yang berat & kompleks] Step3 --> Step4b[Keluhan yang ringan langsung diselesaikan] Step4b --> End1([Selesai]) Step4a --> Step5[Dilakukan investigasi dan analisis penyebab oleh penanggungjawab (Kepsek, KTU, Waka)] Step5 --> Step6[Dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa] Step6 --> End2([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pengaduan 1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh SMPN 2 Dumai melalui email, whatsapp, telepon pada jam kerja harus segera diserahkan kepada penanggungjawab yang berwenang dalam

		waktu 1 x 24 jam; 2. Pengaduan masyarakat yang harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang maka pejabat berwenang harus sudah mendapat penjelasan terkait masalah yang sudah teridentifikasi dan terklarifikasi untuk penyelesaian. Penyampaian hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS)
5	Produk pelayanan	A. Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat; B. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Dalam menanggapi atau menyelesaikan pengaduan di SMPN 2 Dumai, sekolah membentuk tim dengan koordinator Waka Humas dan anggotanya terdiri dari anggota staff Humas dan tim pengembang sekolah. Demi kebaikan dalam melayani pengaduan di SMPN 2 Dumai maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com , telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022 pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)

KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan;
---	-------------	--

		B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan pengaduan, Pengelola layanan menggunakan ruang tamu sebagai ruang layanan awal yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; dan buku tamu. Fasilitas lain yang diperlukan adalah buku pencatat pengaduan, kotak pengaduan beserta alat tulis, telepon dan sarana internet.
3	Kompetensi pelaksanaan	Kompetensi pelaksana yang terlibat dalam pelayanan pengaduan di SMPN 2 Dumai meliputi : 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMA/SMK 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan pengaduan di SMPN 2 Dumai maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penanganan aduan adalah berbentuk team yang berjumlah 3 (tiga) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan
6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan pengaduan di SMPN 2 Dumai dapat dilayani kapan saja setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai

		ketentuan. Sementara untuk layanan online dibuka akses selama 24 jam.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan pengaduan di SMPN 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan pengaduan di SMPN 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Akseibilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan pengaduan di SMPN 2 Dumai diadakan di ruang Tata Usaha yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

4. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI
Jenis Pelayanan : **Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan Informasi Publik di SMP Negeri 2 Dumai dapat digambarkan sebagai berikut:

		berikut. <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pengguna layanan menyampaikan permohonan informasi publik via: telepon, email, WA atau datang langsung] B --> C[Petugas mencatat data pemohon informasi publik dan melakukan verifikasi serta pencatatan di buku permohonan informasi publik] C --> D[Pemberitahuan permohonan informasi publik ke bagian terkait] D --> E[Permohonan informasi publik yang berat dan kompleks] D --> F[Permohonan informasi publik yang ringan langsung diselesaikan] F --> G([Selesai]) E --> H[] H --> I[Diproses oleh semua bagian yang terkait, kemudian hasilnya diserahkan ke pemohon] I --> J([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian informasi publik: 1. Permohonan Informasi Publik yang diterima oleh SMP Negeri 2 Dumai pada jam kerja harus segera diserahkan kepada penanggungjawab yang berwenang dalam waktu 1 x 24 jam; 2. Pelayanan informasi publik, oleh penanggungjawab yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang. Dalam pelayanan informasi publik oleh SMP Negeri 2 Dumai harus sudah dapat menyampaikan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS)
5	Produk pelayanan	A. Setiap hasil kegiatan pelayanan informasi publik dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi yang melaksanakan penanganan pelayanan informasi publik B. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pelayanan informasi publik berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak pemohon

		layanan.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Dalam menanggapi atau menyelesaikan permintaan Informasi Publik di SMP Negeri 2 Dumai, sekolah membentuk tim dengan koordinator Waka Humas dan anggotanya terdiri dari KTU dan Waka lainnya. Demi kebaikan dalam melayani informasi publik di SMPN 2 Dumai maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com , telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022 pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)

KOMPONEN MANUFACTURING

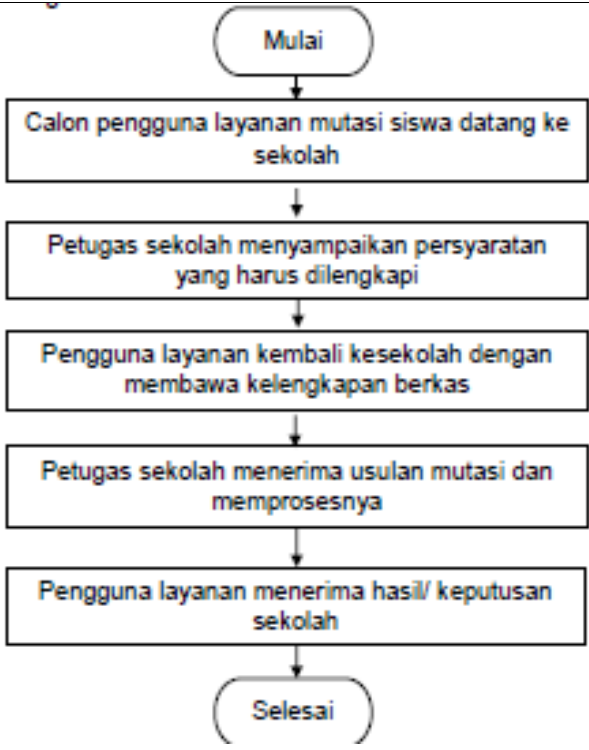
1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan; B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan pelayanan Informasi Publik, Pejabat pengelola layanan menggunakan ruang tamu sebagai ruang layanan awal yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; dan buku tamu. Fasilitas lain yang diperlukan adalah buku pencatat permohonan layanan Informasi Publik, beserta alat tulis, telepon dan sarana internet.
3	Kompetensi pelaksanaan	Pelayanan permintaan Informasi publik yang ditujukan SMPN 2 DUMAI ditangani oleh Waka Humas dan anggotanya. Petugas

		Pelayanan Informasi publik memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1/D3) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMA/SMK. 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan informasi publik di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penanganan Informasi Publik adalah berbentuk tim yang berjumlah 3 (tiga) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan publik.
6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan informasi publik di SMP Negeri 2 Dumai dapat dilayani kapan saja setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan. Sementara untuk layanan online dibuka akses selama 24 jam.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan informasi publik di SMP Negeri 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan informasi publik di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Aksebilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan informasi publik diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)

5. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI
 Jenis Pelayanan : **Mutasi Siswa**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Datang ke sekolah serta mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Persyaratan mutasi siswa masuk (berkas 2 rangkap): 1) Berasal dari SMP (Sekolah Menengah Pertama); 2) Surat keterangan pindah dari sekolah asal; 3) Salinan ijazah SD; 4) Salinan Kartu Keluarga (KK)/Form C.1 5) Salinan akte kelahiran; 6) Salinan KTP orang tua/wali (ayah dan ibu); 7) Salinan rapor; 8) Salinan Kartu Jaminan, dapat berupa Kartu PIP, KIS, atau Surat Keterangan Kurang Mampu dari kelurahan (jika ada); 9) Pas foto 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar. ➤ Persyaratan mutasi siswa keluar (berkas 2 rangkap): 1) Surat pernyataan mengundurkan diri dari SMP Negeri 2 Dumai; 2) Rekomendasi sekolah yang dituju. 3) Menyelesaikan tanggungan administrasi.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan Informasi Publik di SMP Negeri 2 Dumai dapat digambarkan sebagai berikut:

		 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Calon pengguna layanan mutasi siswa datang ke sekolah] B --> C[Petugas sekolah menyampaikan persyaratan yang harus dilengkapi] C --> D[Pengguna layanan kembali ke sekolah dengan membawa kelengkapan berkas] D --> E[Petugas sekolah menerima usulan mutasi dan memprosesnya] E --> F[Pengguna layanan menerima hasil/ keputusan sekolah] F --> G([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Apabila persyaratan sudah terpenuhi maka mutasi ke dalam bisa dilaksanakan dalam waktu 2-3 hari dan mutasi ke luar bisa dilaksanakan dalam waktu 1 hari.
4	Biaya/tarif	➤ Mutasi keluar tidak dipungut biaya ➤ Mutasi ke dalam: Biayanya sesuai dengan kesepakatan rapat awal tahun antara wali siswa dengan Komite Sekolah
5	Produk pelayanan	1. Setiap hasil kegiatan pelayanan mutasi dicatat dalam buku mutasi siswa keluar/ masuk 2. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pelayanan mutasi siswa berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak pemohon layanan.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Dalam menanggapi atau menyelesaikan permintaan mutasi siswa di SMP Negeri 2 Dumai, sekolah membentuk tim dengan koordinator Waka Humas dan anggotanya terdiri dari KTU dan Waka lainnya. Demi kebaikan dalam melayani mutasi siswa di SMPN 2 Dumai maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com , telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022 pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)

KOMPONEN MANUFACTURING

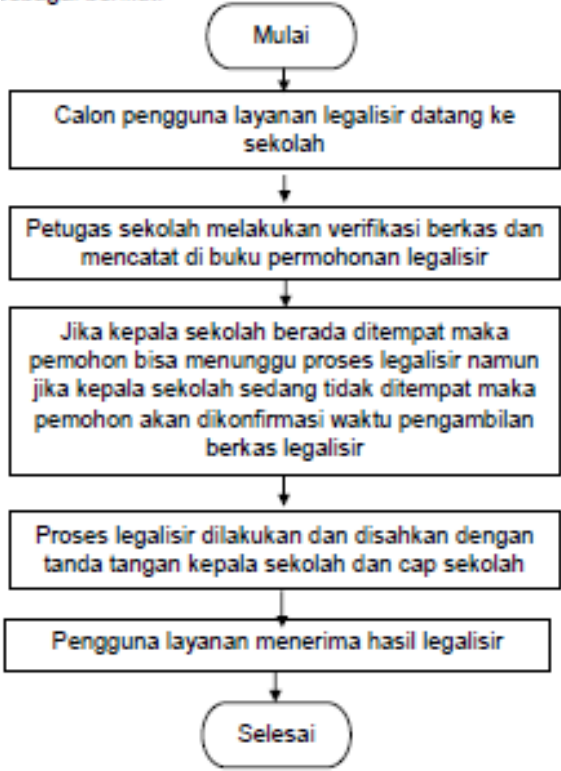
1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan; B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan pelayanan mutasi siswa, Pejabat pengelola layanan menggunakan ruang tamu sebagai ruang layanan awal yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; dan buku tamu.
3	Kompetensi pelaksanaan	Petugas pelayanan mutasi siswa memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah, 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik, 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMP/MTS, 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan, 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara 6. kelompok (<i>team work</i>).
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan MUTASI di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.

5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penanganan mutasi siswa adalah berbentuk tim yang terdiri dari Waka Kesiswaan dan staff tata usaha bagian kesiswaan yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan.
6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan mutasi siswa di SMPN 2 Dumai dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan mutasi di SMP Negeri 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan mutasi di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Akseibilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan mutasi diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

6. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI
Jenis Pelayanan : **Legalisir**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	A. Datang ke sekolah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi. B. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. C. Membawa dokumen ijazah yang akan dilegalisir baik yang asli maupun fotokopi.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan mutasi di SMP Negeri 2 Dumai dapat digambarkan sebagai berikut:

		 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Calon pengguna layanan legalisir datang ke sekolah] B --> C[Petugas sekolah melakukan verifikasi berkas dan mencatat di buku permohonan legalisir] C --> D["Jika kepala sekolah berada ditempat maka pemohon bisa menunggu proses legalisir namun jika kepala sekolah sedang tidak ditempat maka pemohon akan dikonfirmasi waktu pengambilan berkas legalisir"] D --> E[Proses legalisir dilakukan dan disahkan dengan tanda tangan kepala sekolah dan cap sekolah] E --> F[Pengguna layanan menerima hasil legalisir] F --> G([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 x 10 menit apabila bapak Kepala Sekolah tidak sedang melaksanakan tugas kedinasan di luar. Apabila bapak Kepala Sekolah sedang dinas diluar maka waktunya menyesuaikan namun diupayakan secepat mungkin.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS).
5	Produk pelayanan	1. Setiap hasil kegiatan pelayanan legalisir dicatat dalam buku legalisir. 2. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pelayanan legalisir berkewajiban untuk memberitahukan hasil kepada pihak pemohon layanan.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Dalam menanggapi atau menyelesaikan permintaan legalisirdi SMP Negeri 2 Dumai, sekolah membentuk tim dengan koordinator Waka Humas dan anggotanya terdiri dari KTU dan Waka lainnya. Demi kebaikan dalam melayani legalisir siswa di SMPN 2 Dumai maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com , telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022 pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)

KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan; B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan pelayanan legalisir siswa, Pejabat pengelola layanan menggunakan ruang tamu sebagai ruang layanan awal yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; dan buku tamu.
3	Kompetensi pelaksanaan	Petugas pelayanan legalisir siswa memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah, 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik, 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMP/MTS, 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan, 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara 6. kelompok (<i>team work</i>).
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan Legalisir di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penanganan legalisir adalah 2 (dua) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan.

6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan legalisir siswa di SMPN 2 Dumai dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan legalisir di SMP Negeri 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan legalisir di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Aksebilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan legalisir diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

7. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI
Jenis Pelayanan : **Praktek Kependidikan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Datang ke sekolah : 1. Menggunakan pakaian yang rapi dan sopan atau menggunakan jas almamater. 2. Membawa surat pengantar dari Perguruan Tinggi, 3. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan praktek kependidikan di SMP Negeri 2 Dumai dapat digambarkan sebagai berikut:

		<pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> A[Calon pengguna layanan datang ke sekolah menyerahkan surat pengantar/ ijin Praktek Kependidikan kepada sekolah] A --> B[Sekolah menerima surat pengantar/ijin praktek kependidikan dan mengkonfirmasi ke universitas terkait jadwal penerjunan mahasiswa] B --> C[Universitas melalui dosen pembimbing secara resmi menerjunkan mahasiswa] C --> D[Kepala sekolah menunjuk Waka Kurikulum sebagai koordinator mahasiswa praktek kependidikan] D --> E[Waka Kurikulum melibatkan Kepala TU, Kepala Perpustakaan, Kepala Laboratorium dan guru mata pelajaran terkait berkoordinasi dengan mahasiswa sehubungan dengan tugas praktek di sekolah] E --> F[Mahasiswa Praktek Kependidikan melaksanakan tugas sesuai waktu yang di tentukan oleh Universitasnya] F --> G[Guru mata pelajaran terkait sebagai guru pamong melakukan penilaian kepada masing masing mahasiswa] G --> H[Universitas secara resmi menarik mahasiswa Praktek Kependidikan.] H --> Selesai([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai dengan jadwal yang dikeluarkan oleh universitasnya.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS).
5	Produk pelayanan	1. Setiap hasil kegiatan pelayanan praktek kependidikan dicatat dalam buku legalisir. 2. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pelayanan praktek kependidikan berkewajiban untuk memberitahukan hasil kepada pihak pemohon layanan.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Dalam menanggapi atau menyelesaikan permintaan praktek kependidikan SMP Negeri 2 Dumai, sekolah membentuk tim dengan koordinator Waka Humas dan anggotanya terdiri dari KTU dan Waka lainnya. Demi kebaikan dalam melayani praktek kependidikan di SMPN 2 Dumai maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com , telepon (0765)

		31051, Whatsapp 08117070022 pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)
--	--	--

KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan; B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan pelayanan praktek kependidikan , Pejabat pengelola layanan menggunakan ruang tamu sebagai ruang layanan awal yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; dan buku tamu.
3	Kompetensi pelaksanaan	Petugas pelayanan pelayanan praktek kependidikan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah, 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik, 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMP/MTS, 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan, 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara 6. kelompok (<i>team work</i>).
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan pelayanan praktek kependidikan di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal

		semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana penanganan praktek kependidikan adalah berbentuk tim berjumlah 3 orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan, diketuai oleh Waka Kurikulum dengan anggotanya serta staff Tata Usaha.
6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan praktek kependidikan di SMPN 2 Dumai dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan praktek kependidikan di SMP Negeri 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan praktek kependidikan di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Akseibilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan praktek kependidikan diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

8. Satuan Kerja : SMPN 2 DUMAI
Jenis Pelayanan : **Surat Keterangan Siswa**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Datang ke sekolah dengan pakaian yang sopan dan rapi serta menyampaikan kebutuhan surat keterangan.

2	Sistem mekanisme dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan surat keterangan siswa di SMP Negeri 2 Dumai dapat digambarkan sebagai berikut: <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Calon pengguna layanan datang ke sekolah menemui bagian persuratan di ruang Tata Usaha] B --> C[Bagian persuratan membuat surat sesuai dengan permintaan pengguna layanan] C --> D([Selesai]) </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	Jika surat keterangan menggunakan TTE bisa dalam waktu 20-30 menit tergantung dengan kecepatan server aplikasi Srikandi atau jika menggunakan tanda tangan/asli dan cap basah menyesuaikan kepala sekolah berada ditempat atau tidak.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS).
5	Produk pelayanan	1. Surat keterangan yang telah ditandatangani oleh kepala sekolah, 2. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pelayanan surat keterangan siswa berkewajiban untuk memberitahukan hasil kepada pengguna layanan.
6	Penangan, pengaduan, saran, dan masukan	Dalam menanggapi atau menyelesaikan surat keterangan siswa di SMP Negeri 2 Dumai, sekolah membentuk tim dengan koordinator kepala tata usaha. Demi kebaikan dalam melayani surat keterangan di SMPN 2 DUMAI maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung ke sekolah atau email ke: smpn2dumairiau@gmail.com, telepon (0765) 31051, Whatsapp 08117070022, dan pengisian survei kepuasan masyarakat melalui laman (https://forms.gle/91JCaF44YgVfCLq96)

KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	A. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan; B. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670); C. Surat Edaran Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, pada 14 Desember 2017 tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; D. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMP Negeri 2 Dumai.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayan dan pengelolaan surat keterangan siswa , Pejabat pengelola layanan menggunakan ruang tamu sebagai ruang layanan awal yang dilengkapi dengan fasilitas meja; kursi; dan buku tamu.
3	Kompetensi pelaksanaan	Petugas pelayanan pelayanan surat keterangan siswa memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah, 2. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik, 3. Memiliki latar belakang pendidikan sebagai pendidik (berijazah minimal S1) atau sudah bersertifikasi pendidikan, lulusan SMP/MTS, 4. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan, dan hal hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan, 5. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara 6. kelompok (<i>team work</i>).
4	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna surat keterangan siswa di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga

		mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana layanan surat keterangan siswa ada 3 yang dibantu oleh Kepala Sekolah selaku penanggungjawab pelayanan, diketuai oleh kepala Tata Usaha.
6	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan surat keterangan siswa di SMPN 2 Dumai dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7	Jaminan keamanan dan Kesehatan pelayanan	Data pengguna layanan surat keterangan siswa di SMP Negeri 2 Dumai akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna surat keterangan siswa di SMP Negeri 2 Dumai, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9	Aksebilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan surat keterangan siswa diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMP Negeri 2 Dumai yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Online : Senin-Rabu, 24 jam
		Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB
		(Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)
		➤ Jum'at: 07.30 – 11.00 WIB

Mengetahui,
Kepala SMPN2 Dumai



Saidatul Syabibah, S.Pd., M.Pd.
NIP 19710914 199802 2 001