



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-000.8.3.2/4391/DISDIKBUD-1.1

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR,

- Menimbang : a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur;
- b. 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;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962);
2. Undang – Undang Republik Indonesia 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 Pemerintah 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 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER 20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah Bidang Pendidikan Dan Kebudayaan.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur;
9. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Jenis Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah :

1. Layanan Mutasi Siswa
2. Layanan Pengaduan SPMB
3. Layanan Perizinan Operasional Sekolah
4. Layanan Legalisasi Ijazah Sekolah / Surat Pengganti Ijazah

KETIGA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, aparat pengawasan dan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Komponen Standar Pelayanan terdiri dari :

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery), yang meliputi :
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur,
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing), meliputi :
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

KELIMA : Segala biaya yang timbul berkenaan dengan ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Perubahan (APBDP) Kabupaten Kutai Timur pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan menggantikan Keputusan Nomor B-000.8.3.2/017/DISDIKBUD-1.1 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, dengan ketentuan bilamana di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sangatta

Pada tanggal : 10 Agustus 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kab. Kutai Timur,



Mulyono, S.STP., M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197702021997031004

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN
KUTAI TIMUR

NOMOR : B-000.8.3.2/4391/DISDIKBUD-1.1

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

**MAKLUMAT PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KUTAI TIMUR**

DENGAN INI,

KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI
STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN KAMI SIAP MELAKUKAN PERBAIKAN
SECARA TERUS MENERUS DAN SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI
KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

Ditetapkan di : Sangatta

Pada tanggal : 10 Agustus 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kab. Kutai Timur,



Mulyono, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197702021997031004

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-000.8.3.2/4391/DISDIKBUD-1.1

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

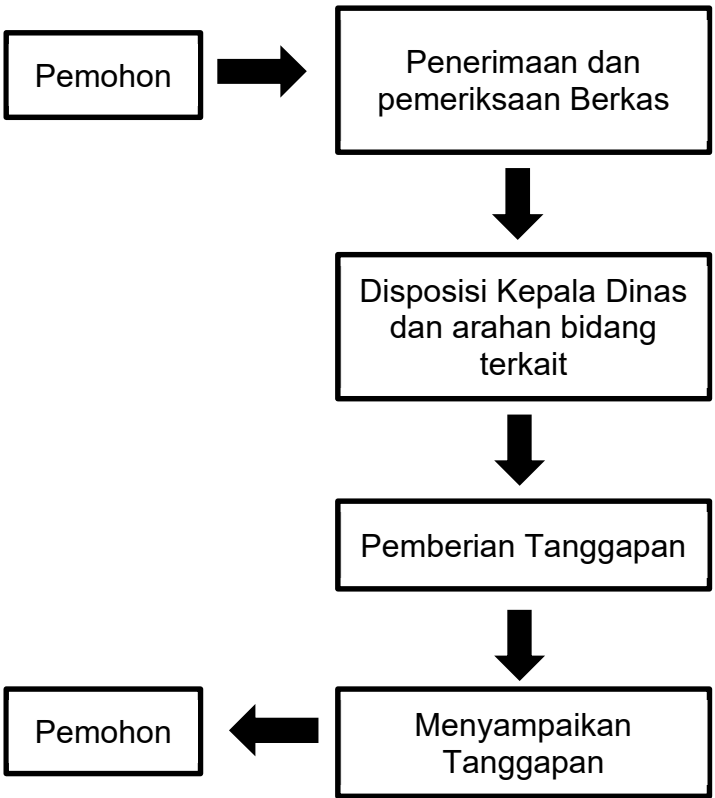
1. LAYANAN MUTASI SISWA

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan mutasi siswa dari orang tua/wali siswa 2. Surat Permohonan Mutasi Siswa dari Sekolah Asal. 3. Surat Penerimaan Mutasi Siswa dari Sekolah Tujuan 4. Foto Copy Raport 5. Menggunakan Pakaian Rapi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon → Penerimaan dan pemeriksaan Berkas ↓ Pembuatan Surat Mutasi Siswa ↓ Penyerahan Surat Mutasi Siswa ← Pemohon Keterangan : 1. Pemohon membawa kelengkapan berkas dan diserahkan ke bidang terkait Dinas Pendidikan

		dan Kebudayaan. 2. Bidang terkait menerima dan memeriksa kelengkapan berkas. 3. Bidang memverifikasi data dan membuat surat rekomendasi mutasi siswa. 4. Penyerahan Surat Mutasi Siswa kepada pemohon. 5. Pemohon menandatangani tanda terima.
3.	Jangka Waktu pelayanan	Maksimal 3 hari kerja terhitung dari berkas dinyatakan lengkap dan sah.
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Mutasi Siswa
6.	Penanganan pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Meja pelayanan. 2. Telepon atau WhatsApp Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. 3. Email resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. 4. SP4N-LAPOR!.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 5. Instruksi Menteri Nomor 2 Tahun 2011 tentang Kegiatan Pengelolaan Data Pendidikan Menteri Pendidikan Nasional

8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Meja 3. Kursi 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer 6. Laptop 7. Printer 8. Filling Kabinet 9. Handphone 10. AC 11. Stempel Dinas 12. Blangko
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA. 2. Petugas memiliki pengetahuan tentang tata kelola peserta didik. 3. Menguasai komputer. 4. Menguasai tata bahasa yang baik. 5. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang (Staf)
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan 2. Koordinasi setiap sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan baik perorangan maupun secara bersama-sama

2. LAYANAN PENGADUAN SPMB

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Foto copy KTP/ Kartu Keluarga / Identitas diri (secara tatap muka). 2. Bukti pendukung pengaduan (dokumen, foto, rekaman atau surat keterangan). 3. Foto Copy SKL dan SKHU 4. Nomor telepon identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Penerimaan dan pemeriksaan Berkas] B --> C[Disposisi Kepala Dinas dan arahan bidang terkait] C --> D[Pemberian Tanggapan] D --> E[Menyampaikan Tanggapan] E --> F[Pemohon] </pre> Keterangan : 1. Petugas layanan menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan atau meregister (baik secara online maupun secara tatap

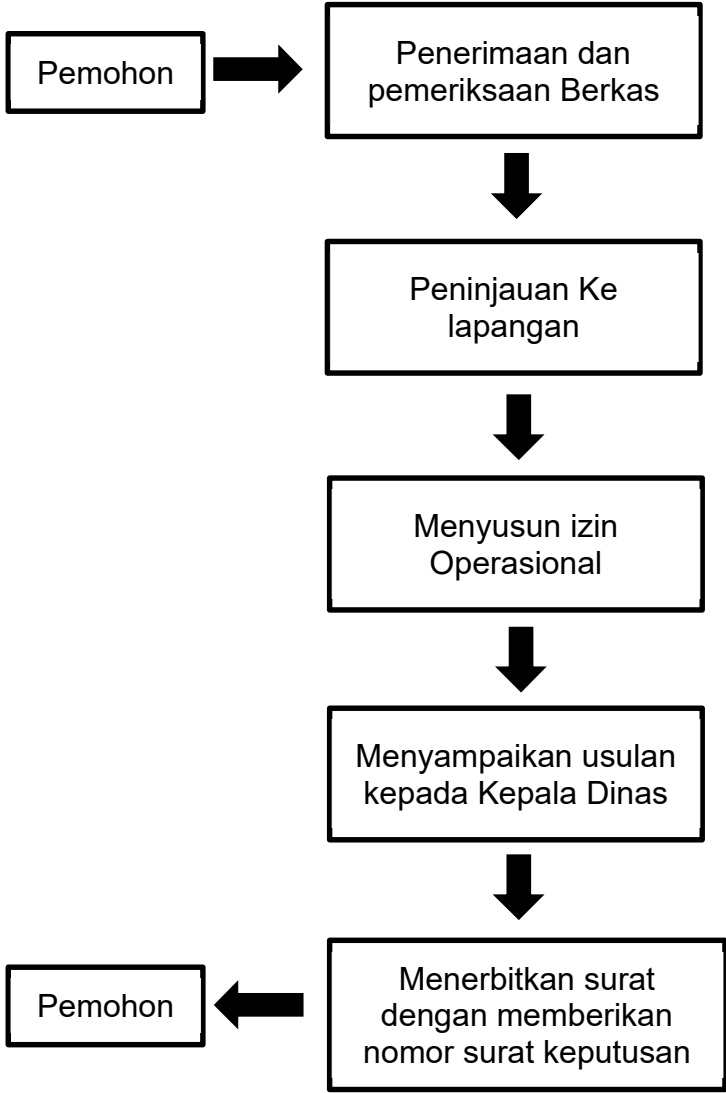
		muka). - Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/terdaftar. - Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan. - Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait. - Bidang terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan. - Pimpinan menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan. - Petugas menyampaikan aduan yang telah ditanggapi (secara online maupun tatap muka)
3.	Jangka Waktu pelayanan	- Penerimaan dan pencatatan pengaduan maksimal 15 menit - Verifikasi awal maksimal 1 hari kerja - Penyelesaian pengaduan sederhana maksimal 5 hari kerja - Penyelesaian pengaduan kompleks maksimal 14 hari kerja - Pemberitahuan hasil maksimal 2 hari kerja setelah keputusan diambil
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Aduan terjawab
6.	Penanganan pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : - Meja pelayanan - Telepon atau WhatsApp Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. - Email resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. - SP4N-LAPOR!

Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik; 3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Permenpan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia No 3 Tahun 2025.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Meja 3. Kursi 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer 6. Laptop 7. Printer 8. Filling Kabinet 9. Handphone 10. AC 11. Stempel Dinas 12. Blangko
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA. 2. Memahami Juknis SPMB 3. Menguasai komputer. 4. Menguasai tata bahasa yang baik. 5. Memahami peraturan perundang-undangan.

10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang .
11.	Jumlah pelaksana	1. Petugas penerimaan minimal 1 orang 2. Petugas verifikasi dan investigasi minimal 2 orang 3. Penanggung jawab layanan : 1 orang pejabat yang ditunjuk 4. Petugas administrasi dan arsip : minimal 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan 2. Koordinasi setiap sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan baik perorangan maupun secara bersama-sama

3. LAYANAN PERIZINAN OPERASIONAL SEKOLAH

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Ijin Pendirian Sekolah Oleh Pemohon 2. Rencana Induk Pendirian Dan Pengembangan Lembaga (RIPL) 3. Struktur Organisasi Lembaga Dan AD Dan ART Satuan Pendidikan 4. Program Pendidikan Yang Diajukan 5. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk Dan Daftar Riwayat Hidup Pimpinan Lembaga / Penilik 6. Daftar Peserta Didik (By Name); 7. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan (By Name), Serta Ijasah Yang Dimiliki 8. Kurikulum/Program Kegiatan Belajar 9. Foto Copy Akte Pendirian Lembaga Dari Notaris 10. Foto Copy NPWP Atas Nama Satuan Pendidikan Dan Rekening Dari Bank (Yang Masih Aktif);. 11. Denah Lokasi Lembaga 12. Sumber Pembiayaan 13. FC Keterangan Atau Kuasa Penggunaan Kepemilikan Tempat Pembelajaran, Selama Sewa 14. Data Sarana Dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pembelajaran 15. Surat Keterangan Domisili Setempat 16. Proses OSS – NIB

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Penerimaan dan pemeriksaan Berkas] B --> C[Peninjauan Ke lapangan] C --> D[Menyusun izin Operasional] D --> E[Menyampaikan usulan kepada Kepala Dinas] E --> F[Menerbitkan surat dengan memberikan nomor surat keputusan] F --> G[Pemohon] </pre> Keterangan : 1. Pemohon menyampaikan berkas permohonan izin operasional sekolah dalam bentuk proposal yang telah dilengkapi sesuai dengan persyaratan (berkas dijilid dalam bentuk proposal rangkap 2) 2. Tim Verifikasi memeriksa kelengkapan berkas permohonan izin operasional. 3. Tim Verifikasi melakukan tinjauan ke lapangan guna verifikasi sekolah yang diajukan oleh pemohon
----	---------------------------------	---

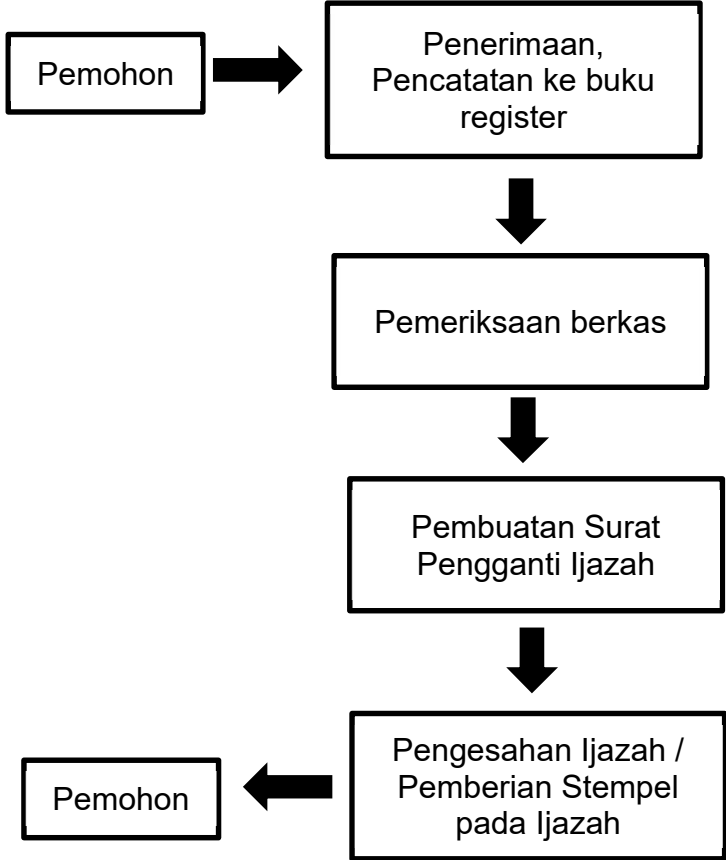
		4. Tim Verifikasi melakukan koordinasi guna mengambil keputusan bilamana satuan Pendidikan tersebut memenuhi syarat maka ijin layak akan diterbitkan, dan bilamana tidak memenuhi persyaratan maka satuan pendidikan tersebut tidak akan diterbitkan izin (ditolak) dan diberikan surat pemberitahuan dari Kepala Dinas 5. Menyusun izin operasional sesuai peruntukan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku dengan terlebih dahulu membubuhkan paraf pada Surat Keputusan Izin pendirian Satuan Pendidikan. 6. Menyampaikan berkas Surat Keputusan Izin Pendirian Satuan Pendidikan kepada Kepala Dinas 7. Membukukan nomor Surat Keputusan Izin pendirian Satuan Pendidikan 8. Pengambilan Surat Keputusan Izin pendirian Satuan Pendidikan
3.	Jangka Waktu pelayanan	Maksimal 15 hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan sah paling lambat 90 hari kalender (3 Bulan)
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Surat Keputusan ijin Pendirian Satuan Pendidikan (Keputusan Bupati/Kepala Dinas tentang Izin Pendirian & Izin Operasional; masa berlaku tahap awal 1 tahun, diperpanjang bertahap maksimal 5 tahun)
6.	Penanganan pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Meja pelayanan 2. Telepon atau WhatsApp Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

		3. Email resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. 4. SP4N-LAPOR!
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Permendagri Nomor 99 Th. 2014 tentang pedoman pembentukan unit layanan Pengadaan 6. Undang – undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional; 7. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintah Daerah; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013, tentang Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal ; 9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 84 Tahun 2014, tentang Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 tahun 2010 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan

		Penyelenggaraan Pendidikan; 11. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kutai Timur; 12. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan;
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Meja 3. Kursi 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer 6. Laptop 7. Printer 8. Filling Kabinet 9. Handphone 10. AC 11. Stempel Dinas 12. Blangko
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA. 2. Menguasai komputer. 3. Menguasai tata bahasa yang baik. 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang (Kepala seksi dan Kepala Bidang).
11.	Jumlah pelaksana	Minimal terdiri dari 1 orang petugas penerima berkas, 2 orang petugas verifikasi, 3 orang tim pemeriksa lapangan, 1 orang penilai, dan 1 orang penandatangan izin
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

		2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan 2. Koordinasi setiap sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan baik perorangan maupun secara bersama-sama

4. LAYANAN LEGALISASI IJAZAH SEKOLAH DAN PEMBUATAN SURAT PENGGANTI IJAZAH (BAGI SEKOLAH SUDAH TIDAK OPERASIONAL / TUTUP)

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Point</i>)		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopi Ijazah/STTB yang dibutuhkan 2. Melampirkan Ijazah yang Asli 3. Melampirkan KTP Asli 4. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian 5. Menggunakan Pakaian Rapi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Penerimaan, Pencatatan ke buku register] B --> C[Pemeriksaan berkas] C --> D[Pembuatan Surat Pengganti Ijazah] D --> E[Pengesahan Ijazah / Pemberian Stempel pada Ijazah] E --> F[Pemohon] </pre> Keterangan : 1. Pemohon menyerahkan berkas kepada petugas 2. Staf mencatat dalam buku register 3. Petugas meneliti dan memeriksa

		berkas permohonan 4. Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah. 5. Penandatanganan Pengesahan Ijazah oleh Kepala Dinas/Kepala Bidang terkait. 6. Petugas memberikan cap stempel pada Ijazah. 7. Ijazah diserahkan kepada pemohon
3.	Jangka Waktu pelayanan	30 s/d 60 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk layanan	Dokumen fotokopi ijazah yang sudah dilegalisir dengan cap resmi dan tanda tangan pejabat berwenang yang memiliki kekuatan hukum sama dengan dokumen asli
6.	Penanganan pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Meja pelayanan 2. Telepon atau WhatsApp Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. 3. Email resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. 4. SP4N-LAPOR!
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tamat Belajar Surat Keterangan Pengganti Ijazah Jenjang

		Pendidikan Dasar dan Menengah. 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2024 tentang ijazah jenjang pendidikan dasar dan menengah
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Meja 3. Kursi 4. Alat Tulis Kantor 5. Komputer 6. Laptop 7. Printer 8. Filling Kabinet 9. Handphone 10. AC 11. Stempel Dinas 12. Blangko
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA. 2. Menguasai komputer. 3. Menguasai tata bahasa yang baik. 4. Memahami peraturan perundang-undangan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang (Kepala seksi dan Kepala Bidang).
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang termasuk petugas penerimaan, petugas verifikasi arsip, dan pejabat penandatanganan
12.	Jaminan pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan 2. Koordinasi setiap sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan baik perorangan maupun secara bersama-sama
-----	----------------------------	--