



DOKUMEN STANDAR PELAYANAN



SMAN 1 BANDAR SRIBHAWONO

Jl. Ir. Sutami Km.59 Bandar Sribhawono Kode Pos 34199,
Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung



sman1bansri.sch.id



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
SMAN 1 BANDAR SRIBHAWONO
NPSN: 10806001 AKREDITASI : "A"

Jl. Ir. Sutami Km. 59 Bandar Sribhawono Kode Pos 34199 Kabupaten Lampung Timur
website:www.sman1bansri.sch.id email:smansa.bansri2020@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA SMAN 1 BANDAR SRIBHAWONO
NOMOR: 400.3.8.1/382/V.01/SMA.01/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SMAN 1 BANDAR SRIBHAWONO
KEPALA SMAN 1 BANDAR SRIBHAWONO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMAN 1 Bandar Sribhawono tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 15 Tahun 2019;
6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2024;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahab Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-undang;
8. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan, Penyelenggaraan Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nommor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
15. Peraturan Presiden Nommor 82 Tahu 2019 tentang Kementrian

- Pendidikan dan Kebudayaan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 242);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 18. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 15 tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik;
 19. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada SMAN 1 Bandar Sribhawono sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada SMAN 1 Bandar Sribhawono meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. Penerimaan Peserta Didik Baru/ SPMB
 - b. Pengurusan Mutasi data Siswa
 - c. Legalisir Ijazah
 - d. Pengambilan Raport Peserta Didik
 - e. Bimbingan dan Konseling Peserta Didik
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandar Sribhawono
pada tanggal : 2 Maret 2026

Kepala SMAN 1 Bandar Sribhawono



Aam Jumiati
Aam Jumiati, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19690912 199201 2 001

Lampiran
Keputusan Kepala SMAN 1 Bandar Sribhawono
Nomor : 400.3.8.1/382/V.01/SMA.01/2026
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan
Pada SMAN 1 Bandar Sribhawono
Tanggal : 02 Maret 2026

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka SMAN 1 Bandar Sribhawono sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung yang saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (public service). Guna menjamin pelayanan tersebut maka diperlukan standar pelayanan sebagai acuan bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan pendidikan di SMAN 1 Bandar Sribhawono Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Lampung 800/153 /V.01/Dp.1b/2026 Tentang Maklumat Pelayanan Publik Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : SMAN 1 Bandar Sribhawono
- Jenis Pelayanan : **Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB)**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Calon peserta didik baru SMA harus memenuhi syarat: 1) Berusia paling tinggi 21 (dua puluh satu) tahun pada tanggal 01 Juli 2026 dibuktikan dengan akta kelahiran atau surat keterangan lahir yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang. Dalam hal penggunaan surat keterangan lahir, harus dilegalisasi oleh lurah/kepala desa atau pejabat setempat lain yang berwenang sesuai dengan domisili calon murid 2) Telah dinyatakan lulus dan memiliki Ijazah/surat keterangan dari SMP/MTs atau dokumen lain yang menjelaskan telah menyelesaikan kelas 9 (sembilan) SMP/MTs, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTs 3) Kartu Keluarga (KK). 4) Pas foto berwarna ukuran 3 x 4 cm 5) Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari orang tua bermaterai Rp 10.000.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) SMAN 1 Bandar Sribhawono, sistem penerimaan peserta didik baru pada jenjang SMA 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) Telp/WA : 081374367476 2) Website : http://sman1bansri.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://lampung.spmb.id/) D. Sistem, mekanisme dan prosedur SPMB dilaksanakan sesuai dengan Pergub yang mengatur tentang SPMB untuk tahun pelajaran yang sesuai dan Standar Operasional Prosedur (SOP) SPMB yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk tahun pelajaran yang sesuai. E. Tahapan pelaksanaan SPMB meliputi: 1) Pengumuman pendaftaran; 2) Pendaftaran dan Input data bagi calon murid baru Provinsi Lampung 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) Ajuan akun dan aktivasi dalam jaringan di laman (https://lampung.spmb.id/) 9) Pendaftaran dan Seleksi SPMB Unggul: • Jalur Domisili • Jalur Afirmasi • Jalur Mutasi • Jalur Prestasi 10) Pendaftaran Jalur Domisili dan Prestasi Mengikuti Tes Potensi Akademik 11) Pengumuman 12) Daftar Ulang, Lapor diri dan registrasi 13) Seleksi calon murid cadangan (khusus calon murid yang masuk dalam daftar cadangan, berdasarkan urutan hasil seleksi penerimaan) 14) Pengumuman hasil seleksi calon murid cadangan 15) Daftar ulang murid cadangan
-----------	--	--

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 Provinsi Lampung
4.	Biaya/tarif	Biaya pelayanan pendaftaran GRATIS (tidak dipungut biaya).
5.	Produk pelayanan	Daftar peserta didik baru SMAN 1 Bandar Sribhawono pada tahun ajaran yang sesuai dan keikutsertaan peserta didik dalam proses belajar mengajar.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	• Langsung datang kesekolah; • Kotak Saran; • E-mail : smansa.bansri2020@gmail.com; • Telp/Whatsapp: 0813-7436-7476; • Survei melalui laman: https://s.id/surveyspmb2026

KOMPONEN MANUFACTURING

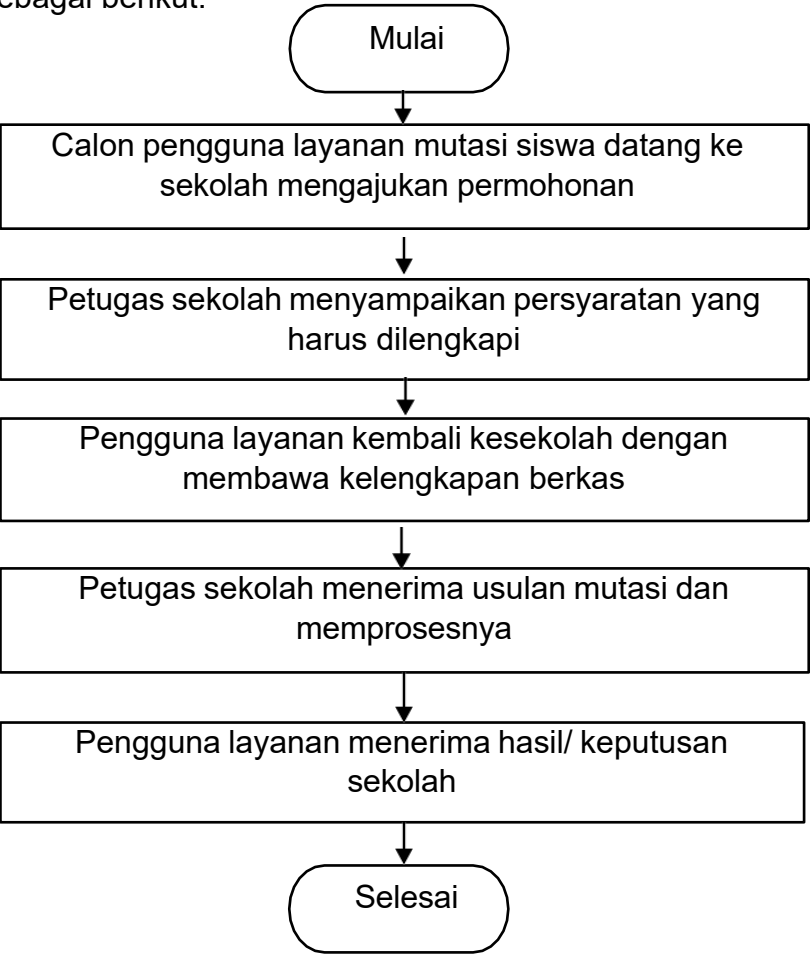
1.	Dasar Hukum	A. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-kanan, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan; B. Peraturan Gubernur Lampung yang mengatur tentang SPMB pada tahun ajaran yang sesuai; C. SOP/ Juknis SPMB pada tahun pelajaran yang sesuai yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas pendidikan dan kebudayaan provinsi lampung.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), Panitia Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) menggunakan: 1. Ruang tamu di hall sekolah sebagai ruang layanan yang dilengkapi dengan fasilitas komputer yang terhubung internet, meja, kursi, buku tamu, brosur; 2. Ruang Aula/Meeting/Laboratorium Komputer sebagai ruang verifikasi data calon peserta didik oleh tim SPMB. 3. Ruang Helpdesk untuk calon siswa yang terkendala
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana/ tim Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) yang terlibat dalam pelayanan SPMB di SMAN 1 Bandar Sribhawono 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 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 dan Kebudayaan Provinis Lampung.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana adalah berbentuk tim yang berjumlah 30 (tiga puluh) orang.
6.	Jaminan pelayanan	Semua calon peserta didik baru yang mendaftarkan diri ke SMAN 1 Bandar Sribhawono dapat mendaftarkan diri sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Mengacu Peraturan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung tentang pedoman SPMB di sekolah)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan 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 dalam rapat sekolah
9.	Aksesibilitas	Dalam Seleksi Penerimaan Murid Baru (SPMB) diadakan di hall SMAN 1 Bandar Sribhawono yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas
10.	Waktu Pelayanan	Online : Selasa – Jum’at Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 15.00 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB) ➤ Jum’at: 07.30 – 15.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)

2. Satuan Kerja
: SMAN 1 Bandar Sribhawono
- Jenis Pelayanan
: **Mutasi Masuk dan Mutasi Keluar Siswa**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Datang ke sekolah serta mengisi buku yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. ➤ Persyaratan mutasi siswa masuk (berkas 1 rangkap): 1) Surat permohonan mutasi dari sekolah asal; 2) Surat keterangan pindah dari sekolah asal; 3) Fotokopi raport yang telah dilegalisasi 4) Salinan ijazah/SHUN SMP/Surat Keterangan Lulus 4) Salinan Kartu Keluarga (KK) 5) Salinan akte kelahiran; 6) Salinan KTP orang tua/wali (ayah dan ibu); 7) Salinan Kartu Jaminan, dapat berupa Kartu PIP, KIS, atau Surat Keterangan Kurang Mampu dari kelurahan (jika ada); 8) Pas foto 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar. ➤ Persyaratan mutasi siswa keluar (berkas 1 rangkap): 1) Surat pernyataan mengundurkan diri dari SMAN 1 Bandar Sribhawono; 2) Surat rekomendasi dari sekolah yang baru 3) Menyelesaikan tanggungan administrasi (buku perpustakaan dan barang inventaris sekolah yang dipinjam)

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan Mutasi Siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut:  <pre>graph TD; A([Mulai]) --> B[Calon pengguna layanan mutasi siswa datang ke sekolah mengajukan permohonan]; B --> C[Petugas sekolah menyampaikan persyaratan yang harus dilengkapi]; C --> D[Pengguna layanan kembali kesekolah 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	• Pemeriksaan kelengkapan berkas: paling lama 1 (satu) hari kerja. • Verifikasi dan proses administrasi: paling lama 2 (dua) hari kerja. • Penerbitan surat mutasi: paling lama 2 (dua) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	➤ Mutasi keluar tidak dipungut biaya (GRATIS)
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.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	• Langsung datang kesekolah; • Kotak Saran; • E-mail : smansa.bansri2020@gmail.com; • Telp/Whatsapp: 0813-7436-7476;

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 Provinsi Lampung, tentang Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter di Sekolah; Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMAN 1 Bandar Sribhawono
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 Pelaksana	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 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 mutasi siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono, 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 SMAN 1 Bandar Sribhawono dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data pribadi peserta didik dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen yang diterima diverifikasi keasliannya. 3. Dokumen disimpan dan diadministrasikan secara aman. 4. Pemohon memperoleh kepastian status permohonan sesuai prosedur yang berlaku..
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan mutasi siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
9.	Aksesibilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan mutasi diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMAN 1 Bandar Sribhawono yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB) ➤ Jum'at: 07.30 – 15.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)

3. Satuan Kerja : SMAN 1 Bandar Sribhawono
- Jenis Pelayanan : Legalisir Ijazah dan SKHUN

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Datang ke sekolah menggunakan pakaian yang sopan dan rapi. B. Membawa ijazah dan/atau SKHUN asli. C. Menyerahkan fotokopi ijazah dan/atau SKHUN yang akan dilegalisir sesuai jumlah yang dibutuhkan. D. Mengisi buku tamu atau formulir permohonan legalisir E. Apabila dikuasakan kepada orang lain, melampirkan surat kuasa dan fotokopi identitas pemberi serta penerima kuasa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan Mutasi Siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawonosecara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut: Mulai Calon pengguna layanan legalisir datang ke sekolah Petugas menerima dan memeriksa berkas, verifikasi berkas dan dokumen memenuhi diproses untuk legalisir 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 Proses legalisir dilakukan dan disahkan dengan tanda tangan kepala sekolah dan cap sekolah Pengguna layanan menerima hasil legalisir Selesai

3.	Jangka waktu penyelesaian	• Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap • Apabila pejabat penandatanganan tidak berada di tempat atau terdapat kondisi tertentu, penyelesaian dapat dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja, dengan pemberitahuan kepada pemohon
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS).
5.	Produk pelayanan	1. Fotokopi ijazah yang telah dilegalisir. 2. Fotokopi SKHUN yang telah dilegalisir 3. Setiap hasil kegiatan pelayanan legalisir dicatat dalam buku legalisir. 4. Penanggung jawab yang melaksanakan penanganan pelayanan legalisir berkewajiban untuk memberitahukan hasil kepada pihak pemohon layanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Langsung datang kesekolah; 2. Kotak Saran; 3. E-mail : smansa.bansri2020@gmail.com; 4. Telp/Whatsapp: 0813-7436-7476;

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. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMAN 1 Bandar Sribhawono
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 Pelaksana	Petugas pelayanan legalisir yang ditujukan SMAN 1 Bandar Sribhawono 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 SMAN 1 Bandar Sribhawono, 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 SMAN 1 Bandar Sribhawono dilayani setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pengguna layanan legalisir di SMAN 1 Bandar Sribhawono akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya. 1. Dokumen asli pemohon dijaga kerahasiaan dan keamanannya selama proses pelayanan. 2. Legalisir dilakukan berdasarkan dokumen asli yang sah untuk menjamin keabsahan dokumen. 3. Data pribadi pemohon digunakan hanya untuk kepentingan pelayanan administrasi. 4. Dokumen diserahkan kembali kepada pemohon dalam keadaan baik dan lengkap
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan legalisir di SMAN 1 Bandar Sribhawono, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah dan monitoring pelaksanaan pelayanan secara berkala.
9.	Aksesibilitas	Dalam menerima calon pengguna layanan legalisir diadakan di hall dan ruang Tata Usaha SMAN 1 Bandar Sribhawono yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB) ➤ Jum'at: 07.30 – 15.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)

4.

Satuan Kerja

: SMAN 1 Bandar Sribhawono
- Jenis Pelayanan

: **Pengambilan Raport Peserta Didik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Orang tua/wali siswa menunjukkan kartu identitas atau kartu peserta didik. 2. Membawa kartu pengambilan rapor/surat undangan 3. Apabila diwakilkan, wajib membawa surat kuasa dari orang tua/wali dan fotokopi identitas pemberi serta penerima kuasa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Alur Pelayanan dan Pengelolaan Pengambilan Raport siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut: Mulai Orangtua/wali datang ke sekolah dan Langsung ke Kelas menemui bagian Wali Kelas Wali Kelas Memberikan Informasi Tentang Siswa Binaan, Memberikan raport dan mengisi daftar pengambilan raport Selesai
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15–20 menit sejak orang tua/wali melakukan registrasi di meja pelayanan, apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS).
5.	Produk pelayanan	1. Rapor hasil belajar siswa semester berjalan. 2. Informasi perkembangan akademik dan nonakademik siswa. 3. Lembar konsultasi atau tindak lanjut hasil belajar (jika tersedia).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	• Langsung datang kesekolah; • Kotak Saran; • E-mail : smansa.bansri2020@gmail.com; • Telp/Whatsapp: 0813-7436-7476;

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. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMAN 1 Bandar Sribhawono
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam menangani pelayanan dan pengambilan raport siswa, bagian pengelola layanan menggunakan ruang kelas dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelayanan Pengambilan raport siswa SMAN 1 Bandar Sribhawono ditangani oleh bagian walikelas. Petugas Pelayanan 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 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>).
4.	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan surat keterangan siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono, 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 pengambilan raport siswa yaitu langsung dengan walikelas masing-masing.
6.	Jaminan pelayanan	Calon pengguna layanan pengambilan raport siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono dapat dilayani kapan saja setiap jam kerja dan akan dilayani sesuai ketentuan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Data pengguna layanan pengambilan raport siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono akan dijaga kerahasiaan dan keamanannya

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani pengambilan raport siswa siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono, maka setiap awal semester kepala sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah
9.	Aksesibilitas	Dalam pengambilan raport siswa orangtua/wali diadakan di ruang kelas SMAN 1 Bandar Sribhawono yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB) ➤ Jum'at: 07.30 – 15.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)

5. Satuan Kerja : SMAN 1 Bandar Sribhawono
- Jenis Pelayanan : Bimbingan dan Konseling Peserta Didik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Persyaratan Umum 1. Peserta didik merupakan siswa aktif sekolah. 2. Datang dengan berpakaian rapi dan sopan sesuai tata tertib sekolah. 3. Mengisi buku tamu atau daftar kunjungan BK. 4. Menyampaikan tujuan kedatangan kepada Guru BK. 5. Bersedia mengikuti proses layanan dengan tertib. 6. Menjaga sikap sopan santun selama berada di ruang BK. 7. Menghargai kerahasiaan diri sendiri maupun orang lain. B. Persyaratan Administrasi 1. Membawa kartu pelajar (jika diperlukan). 2. Membawa surat pengantar dari wali kelas/guru piket apabila datang pada jam pelajaran (jika diperlukan). 3. Membawa formulir rujukan apabila berasal dari guru mata pelajaran, wali kelas, atau orang tua.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Sistem Pelayanan BK Pelayanan BK diselenggarakan secara terencana, sistematis, berkesinambungan, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik. Layanan mencakup bidang pribadi, sosial, belajar dan karier, serta melibatkan kerja sama antara guru BK, kepala sekolah, wali kelas, guru mata pelajaran, orang tua dan pihak terkait. B. Mekanisme Pelayanan BK 1. Mengidentifikasi kebutuhan atau permasalahan siswa 2. Mengumpulkan data dan informasi melalui observasi angket, wawancara atau asesmen 3. Menentukan jenis layanan BK yang sesuai 4. Melaksanakan layanan BK (Individu Dan Kelompok) 5. Melakukan evaluasi terhadap hasil layanan 6. Menindak lanjuti hasil layanan, termasuk melakukan rujukan atau layanan tambahan jika diperlukan C. Prosedur Layanan BK 1. Siswa datang secara sukarela atau guru, wali kelas atau orang tua 2. Guru BK menerima dan mengidentifikasi permasalahan siswa 3. Guru BK melakukan assesmen atau pengumpulan data 4. Guru BK memberikan layanan bimbingan atau konseling sesuai dengan kebutuhan siswa 5. Guru BK melakukan evaluasi hasil layanan 6. Guru BK menyusun laporan dan melakukan tindak lanjut atau rujukan apabila diperlukan

3.	Jangka waktu penyelesaian	A. Jenis layanan Dan Jenis Waktu Pelayanan 1. Penerimaan siswa dan registrasi layanan (5-10 menit) 2. Asesmen awal (wawancara, observasi, identifikasi kebutuhan) (15 - 30 menit) 3. Layanan Orientasi (45 – 90 menit) 4. Layanan Informasi (45 menit) 5. Bimbingan Klasikal (90 menit sesuai jadwal pembelajaran) 6. Bimbingan Kelompok (90 - 135 menit) 7. Konseling Individu (30 - 45 menit per sesi, umumnya 2 - 6 sesi sesuai kebutuhan) 8. Konseling Kelompok (60 - 90 menit per sesi, umumnya 3 - 6 sesi sesuai kebutuhan) 9. Konsultasi dengan orang tua, guru, atau wali kelas (30 - 60 menit) 10. Mediasi (45 - 90 menit) 11. Advokasi (maksimal 5 hari kerja sejak pengaduan diterima atau sesuai tingkat permasalahan) 12. Home Visit (dilaksanakan paling lambat 7 hari kerja setelah diputuskan perlu kunjungan rumah) 13. Alih Tangan Kasus (Rujukan) (maksimal 3 hari kerja setelah hasil asesmen menyatakan diperlukan rujukan) 14. Evaluasi layanan (10 – 15 menit) 15. Tindak lanjut (maksimal 7 hari kerja setelah layanan atau sesuai jadwal yang disepakati) 16. Penutupan kasus dan dokumentasi (5 – 10 menit) B. Estimasi Penyelesaian berdasarkan tingkat permasalahan 1. Ringan: motivasi belajar, adaptasi, manajemen waktu (1 – 2 sesi kurang lebih 1 minggu) 2. Sedang: konflik teman kedisiplinan, kesulitan belajar (2 – 4 sesi kurang lebih 2 sampai 4 minggu) 3. Berat: masalah keluarga, kekerasan, penyalahgunaan zat, gangguan psikologis, perundungan berat (lebih dari 4 sesi kurang lebih 1 bulan dan dapat melibatkan kepala sekolah atau tenaga profesional melalui mekanisme rujukan).
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya (GRATIS).
5.	Produk pelayanan	Koordinator Guru Bimbingan Guru BK Kelas X, Kelas XI dan Kelas XII
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	• Langsung datang kesekolah; • Kotak Saran; • E-mail : smansa.bansri2020@gmail.com; • Telp/Whatsapp: 0813-7436-7476;

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. Hasil rapat sekolah tentang Pembahasan Standar Pelayanan di SMAN 1 Bandar Sribhawono
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang BK yang nyaman dan menjamin privasi. b. Meja dan kursi konseling. c. Komputer/laptop. d. Printer dan alat tulis. e. Lemari arsip. f. Buku layanan BK. g. Media asesmen psikologis sederhana. h. Akses internet. i. Ruang tunggu peserta didik.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Guru Bimbingan dan Konseling/Konselor yang memiliki kualifikasi sesuai ketentuan. b. Memahami teknik konseling dan asesmen peserta didik. c. Memiliki kemampuan komunikasi, empati, dan menjaga kerahasiaan. d. Menguasai administrasi layanan BK. e. Mampu bekerja sama dengan guru, orang tua, dan pihak terkait.
4.	Pengawasan internal	Demi kebaikan dalam melayani pengguna layanan surat keterangan siswa di SMAN 1 Bandar Sribhawono, maka setiap awal semester Kepala Sekolah, selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) Guru BK/Konselor. Apabila jumlah peserta didik banyak, pelayanan dapat didukung oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, Wali Kelas, dan tenaga pendukung sesuai kebutuhan.
6.	Jaminan pelayanan	a. Pelayanan diberikan secara profesional, ramah, objektif, tidak diskriminatif, dan sesuai kode etik Bimbingan dan Konseling. b. Setiap peserta didik memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan. c. Pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	a. Data pribadi peserta didik dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Dokumen Pelayanan BK disimpan serta diadministrasikan secara aman.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Demi kebaikan dalam melayani Pelayanan BK di SMAN 1 Bandar Sribhawono, maka setiap awal semester kepala sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan bersama dengan rapat sekolah, Monitoring pelaksanaan pelayanan BK secara berkala.
9.	Aksesibilitas	Dalam pelayanan BK diadakan di ruang BK SMAN 1 Bandar Sribhawono yang mudah dijangkau oleh siapapun, termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Offline : ➤ Senin s/d Kamis: 07.30 – 16.00 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB) ➤ Jum'at: 07.30 – 15.00 WIB (Istirahat 11.30 – 12.30 WIB)



Kepala SMAN 1 Bandar Sribhawono

Aam Jumiati, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19690912 199201 2 001