

3. Standar Pelayanan Publik Tata Usaha

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan: • Fotokopi Kartu Pelajar/KK • Mengisi formulir permohonan 2. Legalisir Dokumen: • Membawa dokumen asli • Membawa fotokopi yang akan dilegalisir 3. Layanan Informasi: • Menyampaikan kebutuhan informasi • Mengisi buku tamu
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke loket Tata Usaha 2. Mengisi daftar tamu / formulir layanan 3. Petugas memeriksa kelengkapan berkas 4. Petugas memproses permohonan 5. Hasil layanan diserahkan kepada pemohon 6. Pemohon menandatangani bukti penerimaan layanan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Surat Keterangan: 10–30 menit 2. Legalisir: 5–15 menit 3. Informasi/administrasi lainnya: 10 menit
4.	Biaya/ Tarif	GRATIS
5.	Produk Layanan	1. Surat Keterangan Aktif Sekolah 2. Surat Keterangan Lulus 3. Surat Rekomendasi 4. Legalisir ijazah/transkrip 5. Bukti administrasi lainnya sesuai kebutuhan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Kotak Pengaduan di ruang Tata Usaha. 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat ditujukan kepada: Kepala UPTD SMP Negeri 1 Raha Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 54 Raha 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui 4. <i>e-mail</i>: smpnsaturaha@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Permendikbudristek) Nomor 47 Tahun 2023 Tentang Standar Pengelolaan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah. 6. Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan. 7. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tata Usaha 2. Meja loket layanan 3. Komputer dan printer 4. Mesin fotokopi 5. Arsip dan rak dokumen 6. Buku tamu dan formulir layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Tata Usaha harus: 1. Menguasai administrasi umum 2. Mampu menggunakan aplikasi perkantoran 3. Ramah, komunikatif, dan profesional 4. Menjaga kerahasiaan data 5. Paham SOP layanan administrasi sekolah
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Sekolah melakukan monitoring berkala 2. Evaluasi harian melalui buku layanan 3. Pengawasan melekat oleh Koordinator Tata Usaha
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala TU: Koordinasi, verifikasi, pengawasan 2. Staf TU 1: Administrasi surat menyurat 3. Staf TU 2: Administrasi siswa, legalisir 4. Staf TU 3: Arsip, layanan informasi
6.	Jaminan Pelayanan	1. Cepat 2. Tepat 3. Ramah 4. Transparan 5. Gratis
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data disimpan pada arsip digital dan fisik yang aman 2. Ruang layanan dipantau dan terkontrol 3. Petugas wajib menjaga kerahasiaan seluruh dokumen pemohon
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Analisis jumlah layanan per bulan 2. Rapat evaluasi internal TU 3. Perbaiki SOP dan pembaruan standar pelayanan sesuai hasil evaluasi