



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

SMP NEGERI 5 MALANG

Jalan W.R. Supratman 12 Kota Malang, Jawa Timur 65111

Telepon (0341) 482713, Faksimile (0341) 482236,

Laman www.smpn5-mlg.sch.id, Pos-el suratsmpn5mlg@gmail.com



**MAKLUMAT PELAYANAN
SMP NEGERI 5 MALANG**

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus-menerus;
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Kepala Sekolah



Agus Wahyudi, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tingkat 1/IV b
NIP 19740203 199803 1 009



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 5 MALANG

Jalan W.R. Supratman 12 Kota Malang, Jawa Timur 65111

Telepon (0341) 482713, Faksimile (0341) 482236,

Laman www.smpn5-mlg.sch.id, Pos-el suratsmpn5mlg@gmail.com



VISI DAN MISI

VISI

Unggul dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Berkarakter, dan Berwawasan Lingkungan yang Dilandasi dengan Iman dan Taqwa.

Untuk mewujudkan sekolah yang unggul terdapat indikator pencapaian visi sebagai berikut:

1. Menghasilkan lulusan yang berkualitas
2. Memiliki kurikulum yang berwawasan nasional/lingkungan/global
3. Melaksanakan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan.
4. Memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang memiliki kompetensi tinggi.
5. Memiliki sarana dan prasarana pendukung pembelajaran yang memadai.
6. Pembiayaan sekolah yang beracuan standar.
7. Menggunakan sistem penilaian yang otentik.
8. Terciptanya lingkungan sekolah yang kondusif.
9. Terjadi budaya iman, taqwa dan berwawasan lingkungan.

MISI

Untuk mewujudkan visi sekolah, SMP Negeri 5 Malang menetapkan misi sekolah sebagai berikut:

1. Mengembangkan Kompetensi Lulusan yang berkualitas
2. Mengembangkan kurikulum sekolah dengan cara adaptasi dan atau adopsi
3. Menerapkan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan (PAIKEM) untuk mengembangkan potensi peserta didik secara optimal.
4. Meningkatkan kompetensi guru dan tenaga kependidikan melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan
5. Mengembangkan sarana dan prasarana untuk mendukung proses pembelajaran dan layanan pendidikan yang optimal.
6. Menerapkan manajemen sekolah yang berbasis informasi dan teknologi (IT).
7. Mengoptimalkan pengelolaan pembiayaan dengan memberdayakan semua potensi yang ada untuk mendukung pembelajaran secara optimal.
8. Mengembangkan sistem penilaian yang mampu mengukur semua kompetensi siswa.
9. Menciptakan lingkungan dan budaya sekolah yang kondusif.
10. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan.

KEPUTUSAN

KEPALA SMP NEGERI 5 MALANG
NOMOR: 400.3.5/311/35.73.401.02.03.005/2026

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 5 MALANG**



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 5 MALANG

Jalan W.R. Supratman 12, Telepon (0341) 482713, Faksimile (0341) 482236, Malang 65111
Pos-el surat@smpn5-mlg.sch.id Laman www.smpn5-mlg.sch.id



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 5 MALANG

Jalan W.R. Supratman 12 Kota Malang, Jawa Timur 65111
Telepon (0341) 482713, Faksimile (0341) 482236,
Laman www.smpn5-mlg.sch.id, Pos-el suratsmpn5mlg@gmail.com



KEPUTUSAN
KEPALA SMP NEGERI 5 MALANG
Nomor: 400.3.5/311/35.73.401.02.03.005/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 5 MALANG

KEPALA SMP NEGERI 5 MALANG

- Menimbang**
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - b. bahwa SMP Negeri 5 Malang sebagai satuan pendidikan yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada peserta didik, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat perlu menetapkan Standar Pelayanan sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan dan pengguna layanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 899);
7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru;
8. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Wali Kota Malang tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang berlaku;
10. Peraturan Kepala SMP Negeri 5 Malang tentang Organisasi dan Tata

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 5 MALANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SMP NEGERI 5 MALANG.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada SMP Negeri 5 Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala SMP Negeri 5 Malang ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

A. Bidang Tata Usaha

1. Pelayanan Legalisir Dokumen.
2. Pelayanan Mutasi Masuk Peserta Didik.
3. Pelayanan Mutasi Keluar Peserta Didik.
4. Pelayanan Pengelolaan Surat Masuk.
5. Pelayanan Pengelolaan Surat Keluar.

6. Pelayanan Tamu.
7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Belajar.
8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lulus.

B. Bidang Kurikulum

9. Pelayanan Kurikulum dan Pembelajaran.
10. Pelayanan Penilaian Hasil Belajar.
11. Pelayanan Pembagian Rapor.

C. Bidang Kesiswaan

12. Pelayanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).
13. Pelayanan Pembinaan Kesiswaan.
14. Pelayanan Pembinaan Kegiatan Ekstrakurikuler.

D. Bidang Bimbingan dan Konseling

15. Pelayanan Konseling Individu.
16. Pelayanan Konseling Kelompok.
17. Pelayanan Konsultasi Orang Tua/Wali Peserta Didik.

E. Bidang Sarana dan Prasarana

18. Pelayanan Perpustakaan.
19. Pelayanan Unit Kesehatan Sekolah (UKS).
20. Pelayanan Peminjaman Sarana dan Prasarana Sekolah.

F. Bidang Hubungan Masyarakat

21. Pelayanan Informasi Publik.
22. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman bagi seluruh pendidik, tenaga kependidikan, dan pelaksana pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT : Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah, Guru, Tenaga Kependidikan, dan seluruh pelaksana pelayanan bertanggung jawab melaksanakan Keputusan ini sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

KELIMA : Keputusan Kepala SMP Negeri 5 Malang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Malang
Pada Tanggal: 6 Januari 2025
Kepala Sekolah



Agus Wahyudi, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tingkat 1/IV b
NIP 19740203 199803 1 009

Lampiran I : Keputusan Kepala SMPN 5 Malang.
Nomor : 400.3.5/311/35.73.401.02.03.005/2026
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan

A. PENDAHULUAN

SMP Negeri 5 Malang merupakan satuan pendidikan di bawah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan kepada peserta didik, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat. Selain melaksanakan proses pembelajaran, sekolah juga memberikan berbagai pelayanan administrasi dan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan administrasi peserta didik, pelayanan akademik, pelayanan kesiswaan, pelayanan bimbingan dan konseling, pelayanan perpustakaan, pelayanan Unit Kesehatan Sekolah (UKS), pelayanan informasi publik, serta pelayanan administrasi umum lainnya. Seluruh pelayanan tersebut diselenggarakan berdasarkan prinsip profesional, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, SMP Negeri 5 Malang menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna layanan.

Standar Pelayanan ini memuat ketentuan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk pelayanan, mekanisme pengaduan, dasar hukum, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, pengawasan internal, jaminan pelayanan, jaminan keamanan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana sehingga memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Legalisir Dokumen

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Mengajukan permohonan legalisir kepada petugas pelayanan. 2. Menunjukkan dokumen asli yang diterbitkan oleh sekolah. 3. Menyerahkan fotokopi dokumen yang akan dilegalisir sesuai kebutuhan.

		4. Dokumen yang diajukan dalam kondisi lengkap, jelas, dan tidak rusak. 5. Membawa kartu identitas apabila diperlukan untuk verifikasi data.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon datang ke bagian Tata Usaha pada jam pelayanan. 2. Petugas menerima permohonan legalisir beserta dokumen asli dan fotokopinya. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan dan kesesuaian antara dokumen asli dengan fotokopi. 4. Apabila persyaratan belum lengkap atau terdapat ketidaksesuaian, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi atau diperbaiki. 5. Apabila persyaratan telah lengkap dan sesuai, petugas mencatat permohonan pada buku register pelayanan. 6. Dokumen disampaikan kepada Kepala Sekolah atau pejabat yang diberi kewenangan untuk dilakukan verifikasi dan penandatanganan. 7. Petugas membubuhkan cap legalisir pada dokumen yang telah ditandatangani. 8. Dokumen yang telah selesai dilegalisir diserahkan kepada pemohon dan dicatat sebagai pelayanan selesai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 (tiga puluh) menit sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan pejabat yang berwenang berada di tempat. Apabila diperlukan verifikasi tambahan, pelayanan diselesaikan paling lambat 1 (satu) hari kerja .
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Fotokopi dokumen yang telah dilegalisir. 2. Bukti legalisasi dokumen yang sah dan diakui sesuai ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i>. 5. Media pengaduan resmi yang dimiliki sekolah. Setiap pengaduan akan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai ketentuan yang berlaku.

b) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan yang berlaku. 7. Peraturan Kepala Sekolah tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi sekolah.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan administrasi. 2. Meja dan kursi pelayanan. 3. Komputer/laptop. 4. Printer. 5. Mesin fotokopi (apabila tersedia). 6. Stempel legalisir sekolah. 7. Buku register pelayanan. 8. Lemari arsip. 9. Jaringan internet. 10. Media informasi pelayanan. 11. Ruang tunggu yang nyaman.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami ketentuan administrasi sekolah. 2. Memahami tata naskah dinas dan pengelolaan dokumen. 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 4. Mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional. 5. Memiliki integritas, disiplin, tanggung jawab, serta menjaga kerahasiaan dokumen pemohon.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui monitoring, evaluasi, pemeriksaan administrasi, supervisi, serta pembinaan terhadap pelaksana pelayanan untuk menjamin kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit 2 (dua) orang, terdiri atas: 1. Petugas administrasi/Tata Usaha. 2. Kepala Sekolah atau pejabat yang diberikan kewenangan untuk menandatangani dokumen legalisir.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan mengedepankan prinsip profesional, cepat, tepat, mudah, transparan, akuntabel, nondiskriminatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dan keabsahan dokumen yang dilegalisir melalui proses verifikasi terhadap dokumen asli. Seluruh dokumen dan data pemohon dijaga kerahasiaannya serta digunakan hanya untuk kepentingan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dilaksanakan di lingkungan sekolah yang aman, tertib, dan nyaman.
14	Evaluasi	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara berkala

	Kinerja Pelaksana	melalui monitoring, supervisi, rapat evaluasi, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
--	--------------------------	--

2. Pelayanan Mutasi Masuk Murid

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan mutasi masuk dari orang tua/wali peserta didik yang ditujukan kepada Kepala Sekolah. 2. Surat keterangan pindah dari sekolah asal. 3. Surat rekomendasi dari Dinas Pendidikan daerah asal apabila dipersyaratkan sesuai ketentuan. 4. Fotokopi rapor peserta didik yang telah dilegalisir. 5. Fotokopi ijazah jenjang sebelumnya (apabila diperlukan). 6. Fotokopi akta kelahiran. 7. Fotokopi Kartu Keluarga (KK). 8. Fotokopi Nomor Induk Siswa Nasional (NISN) apabila tersedia. 9. Pasfoto terbaru ukuran 3 × 4 sebanyak 2 lembar (apabila diperlukan). 10. Dokumen pendukung lain sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Orang tua/wali mengajukan permohonan mutasi masuk dengan melengkapi seluruh persyaratan administrasi. 2. Petugas Tata Usaha menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen. 3. Apabila persyaratan belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4. Apabila persyaratan telah lengkap, petugas melakukan verifikasi administrasi dan keabsahan dokumen. 5. Sekolah melakukan penelaahan terhadap ketersediaan daya tampung pada tingkat/kelas yang dituju. 6. Kepala Sekolah bersama Tim Manajemen Sekolah memberikan pertimbangan atas permohonan mutasi berdasarkan hasil verifikasi administrasi dan daya tampung. 7. Apabila permohonan disetujui, sekolah menerbitkan surat keterangan diterima sebagai peserta didik pindahan. 8. Petugas melakukan pencatatan peserta didik pada buku induk, aplikasi Dapodik, dan administrasi sekolah lainnya sesuai ketentuan. 9. Orang tua/wali menerima surat persetujuan mutasi masuk dan memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap, hasil verifikasi selesai dilaksanakan, dan masih tersedia daya tampung pada kelas yang dituju.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Surat Persetujuan Mutasi Masuk Peserta Didik. 2. Status peserta didik tercatat sebagai peserta didik pada

		sekolah tujuan. 3. Pembaruan administrasi peserta didik pada buku induk dan sistem pendataan pendidikan sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i> . 5. Media pengaduan resmi yang dimiliki sekolah. Setiap pengaduan akan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai ketentuan yang berlaku.

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan beserta perubahannya. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Sistem Penerimaan Murid Baru yang berlaku. 7. Ketentuan Dinas Pendidikan dan peraturan sekolah yang berlaku.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan administrasi. 2. Meja pelayanan. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Akses internet. 6. Aplikasi Dapodik. 7. Buku induk peserta didik. 8. Lemari arsip. 9. Formulir pelayanan mutasi. 10. Media informasi pelayanan. 11. Ruang tunggu yang nyaman.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kemampuan memahami administrasi peserta didik, pengelolaan data pendidikan, tata naskah dinas, pengoperasian aplikasi Dapodik, pelayanan publik, komunikasi yang baik, serta mampu bekerja secara teliti, profesional, dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah sesuai bidang tugas, dan Kepala Sekolah melalui kegiatan monitoring, supervisi, evaluasi, serta pembinaan secara berkala untuk

		memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit 3 (tiga) orang , terdiri atas petugas Tata Usaha, Operator Sekolah/Dapodik, dan Kepala Sekolah atau pejabat yang diberikan kewenangan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah memberikan pelayanan mutasi masuk secara profesional, transparan, objektif, akuntabel, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seluruh permohonan diproses berdasarkan kelengkapan persyaratan dan ketersediaan daya tampung tanpa adanya perlakuan istimewa kepada pihak tertentu.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan data pribadi dan dokumen peserta didik selama proses pelayanan. Seluruh dokumen disimpan, digunakan, dan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku serta hanya digunakan untuk kepentingan administrasi pendidikan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi, monitoring pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pemeriksaan administrasi, serta tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

3. Pelayanan Mutasi Keluar Murid

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan mutasi keluar yang diajukan oleh orang tua/wali peserta didik kepada Kepala Sekolah. 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK). 3. Surat keterangan diterima di sekolah tujuan atau bukti pendaftaran pada sekolah tujuan (apabila telah tersedia). 4. Buku rapor peserta didik. 5. Surat Bebas Administrasi dari sekolah sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Pengembalian buku perpustakaan, inventaris sekolah, dan penyelesaian kewajiban lainnya. 7. Dokumen pendukung lain apabila dipersyaratkan sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Orang tua/wali mengajukan permohonan mutasi keluar kepada Kepala Sekolah dengan melengkapi seluruh persyaratan administrasi. 2. Petugas Tata Usaha menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan. 3. Apabila persyaratan belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan memastikan seluruh kewajiban peserta didik kepada sekolah telah diselesaikan. 5. Kepala Sekolah mempelajari hasil verifikasi dan

		memberikan persetujuan atas permohonan mutasi keluar. 6. Petugas menyiapkan Surat Keterangan Mutasi Keluar beserta dokumen administrasi pendukung lainnya. 7. Data peserta didik diperbarui pada buku induk, aplikasi Dapodik, dan administrasi sekolah lainnya sesuai ketentuan. 8. Surat mutasi dan dokumen pendukung diserahkan kepada orang tua/wali peserta didik disertai penjelasan mengenai proses administrasi lanjutan di sekolah tujuan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap, hasil verifikasi administrasi selesai dilaksanakan, dan surat mutasi ditandatangani oleh Kepala Sekolah.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Surat Keterangan Mutasi Keluar Peserta Didik. 2. Dokumen administrasi peserta didik yang telah diperbarui sesuai ketentuan. 3. Arsip administrasi mutasi keluar pada sekolah.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke ruang Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i>. 5. Media pengaduan resmi yang disediakan sekolah. Setiap pengaduan akan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan tanggapan sesuai prosedur pelayanan yang berlaku.

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan beserta perubahannya. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah yang mengatur pengelolaan data peserta didik dan mutasi peserta didik. 7. Peraturan Dinas Pendidikan dan ketentuan sekolah yang berlaku.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan administrasi. 2. Meja pelayanan. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner.

		5. Akses internet. 6. Aplikasi Dapodik. 7. Buku induk peserta didik. 8. Lemari arsip. 9. Formulir mutasi peserta didik. 10. Media informasi pelayanan. 11. Ruang tunggu pelayanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki pengetahuan mengenai administrasi peserta didik, tata naskah dinas, pengelolaan arsip, pengoperasian aplikasi Dapodik, pelayanan publik, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian dalam bekerja, integritas, dan tanggung jawab terhadap kerahasiaan data peserta didik.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, pemeriksaan administrasi, evaluasi berkala, serta pembinaan terhadap pelaksana pelayanan untuk memastikan seluruh proses mutasi dilaksanakan sesuai standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit 3 (tiga) orang, terdiri atas petugas Tata Usaha, Operator Sekolah/Dapodik, dan Kepala Sekolah atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menandatangani surat mutasi.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah memberikan pelayanan mutasi keluar secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, profesional, dan tidak diskriminatif. Seluruh permohonan diproses berdasarkan kelengkapan persyaratan serta ketentuan yang berlaku tanpa adanya perlakuan khusus kepada pihak tertentu.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan dokumen dan kerahasiaan data pribadi peserta didik selama proses pelayanan. Seluruh dokumen diproses melalui tahapan verifikasi dan diarsipkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga keabsahan administrasi tetap terjamin.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala melalui monitoring pelayanan, rapat evaluasi, survei kepuasan masyarakat, pemeriksaan administrasi, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

4. Pelayanan Pengelolaan Surat Masuk

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat ditujukan kepada Kepala Sekolah atau satuan pendidikan. 2. Surat disampaikan secara langsung, melalui jasa pengiriman, atau melalui media elektronik sesuai ketentuan. 3. Surat memuat identitas pengirim, tujuan, perihal, tanggal surat, serta ditandatangani oleh pejabat yang berwenang apabila dipersyaratkan. 4. Lampiran surat disertakan secara lengkap sesuai isi surat.

		5. Surat bukan merupakan dokumen yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Petugas Tata Usaha menerima surat dari pemohon atau instansi pengirim. 2. Petugas memeriksa kondisi fisik surat, alamat tujuan, kelengkapan isi, dan lampiran. 3. Surat diberi cap tanggal penerimaan sebagai bukti telah diterima oleh sekolah. 4. Petugas melakukan pencatatan surat ke dalam buku agenda surat masuk atau aplikasi persuratan yang digunakan sekolah. 5. Surat disampaikan kepada Kepala Sekolah untuk dilakukan disposisi sesuai isi surat. 6. Kepala Sekolah memberikan disposisi kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti. 7. Petugas menyampaikan surat beserta lembar disposisi kepada unit yang dituju. 8. Unit penerima melaksanakan tindak lanjut sesuai disposisi dan mengarsipkan dokumen sesuai ketentuan kearsipan sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerimaan, pencatatan, dan penyampaian surat kepada Kepala Sekolah dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) menit sejak surat diterima pada hari dan jam kerja. Disposisi kepada unit terkait dilaksanakan paling lambat 1 (satu) hari kerja .
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Surat masuk yang telah diregistrasi. 2. Lembar disposisi Kepala Sekolah. 3. Bukti pencatatan surat masuk pada buku agenda atau aplikasi persuratan. 4. Arsip surat masuk yang terdokumentasi dengan baik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i> . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai ketentuan yang berlaku.

c) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

		5. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia mengenai Tata Naskah Dinas dan Pengelolaan Arsip Dinamis yang berlaku. 6. Ketentuan tata naskah dinas Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan yang berlaku. 7. Peraturan Kepala Sekolah tentang Tata Kelola Administrasi Persuratan.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tata Usaha. 2. Meja pelayanan. 3. Komputer/laptop. 4. Printer. 5. Scanner. 6. Buku agenda surat masuk. 7. Lembar disposisi. 8. Lemari arsip. 9. Rak penyimpanan dokumen. 10. Aplikasi persuratan atau aplikasi perkantoran. 11. Jaringan internet.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kemampuan dalam pengelolaan administrasi persuratan, tata naskah dinas, kearsipan, pengoperasian komputer dan aplikasi perkantoran, komunikasi yang baik, ketelitian, integritas, serta mampu menjaga kerahasiaan dokumen.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui pemeriksaan buku agenda surat, monitoring penyampaian disposisi, evaluasi administrasi persuratan, serta pembinaan terhadap pelaksana pelayanan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas Tata Usaha dan Kepala Sekolah atau pejabat yang menerima disposisi sesuai kewenangan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin bahwa setiap surat yang diterima akan diproses secara tertib, cepat, tepat, terdokumentasi, transparan, dan akuntabel sesuai ketentuan tata naskah dinas dan pengelolaan arsip yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Seluruh surat yang diterima dijaga keutuhan fisik dan kerahasiaan informasinya. Dokumen hanya dapat diakses oleh pejabat atau petugas yang memiliki kewenangan sesuai disposisi Kepala Sekolah serta disimpan dalam sistem pengarsipan yang aman.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan secara berkala melalui monitoring pengelolaan surat masuk, pemeriksaan ketepatan pencatatan dan disposisi, audit administrasi, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

5. Pelayanan Pengelolaan Surat Keluar

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

1	Persyaratan	1. Pemohon menyampaikan konsep surat atau permohonan pembuatan surat kepada petugas Tata Usaha. 2. Surat memuat tujuan, perihal, dan isi yang jelas serta sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas. 3. Dokumen pendukung yang berkaitan dengan isi surat dilampirkan apabila diperlukan. 4. Surat telah memperoleh persetujuan dari pejabat terkait sesuai kewenangan. 5. Surat yang akan diterbitkan tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan maupun kebijakan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan surat kepada petugas Tata Usaha dengan melampirkan dokumen pendukung. 2. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi dan kesesuaian substansi surat. 3. Apabila terdapat kekurangan, konsep surat dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 4. Petugas menyusun atau mengetik konsep surat sesuai format tata naskah dinas sekolah. 5. Konsep surat diparaf oleh pejabat yang berwenang apabila diperlukan. 6. Kepala Sekolah atau pejabat yang diberi kewenangan menandatangani surat. 7. Petugas memberikan nomor surat, mencatat pada buku agenda surat keluar atau aplikasi persuratan, kemudian menggandakan surat sesuai kebutuhan. 8. Surat dikirim kepada instansi atau pihak yang dituju melalui media yang sesuai serta diarsipkan sebagai dokumen sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Penerbitan surat keluar diselesaikan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan memperoleh persetujuan pejabat yang berwenang. Untuk surat yang bersifat segera atau mendesak, pelayanan dapat diselesaikan pada hari yang sama sesuai tingkat urgensi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Surat keluar yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. 2. Nomor surat resmi sekolah. 3. Bukti pencatatan pada buku agenda surat keluar atau aplikasi persuratan. 4. Arsip surat keluar yang terdokumentasi secara tertib.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i>. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan akan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan tanggapan sesuai ketentuan yang berlaku.

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia tentang Tata Naskah Dinas dan Pengelolaan Arsip Dinamis yang berlaku. 6. Ketentuan tata naskah dinas Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan yang berlaku. 7. Peraturan Kepala Sekolah mengenai tata kelola administrasi persuratan.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tata Usaha. 2. Meja pelayanan. 3. Komputer atau laptop. 4. Printer. 5. Scanner. 6. Buku agenda surat keluar. 7. Buku ekspedisi surat. 8. Stempel sekolah. 9. Lemari arsip. 10. Aplikasi persuratan atau aplikasi perkantoran. 11. Jaringan internet. 12. Perlengkapan pengiriman surat.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi dalam penyusunan tata naskah dinas, administrasi persuratan, pengelolaan arsip, penggunaan aplikasi perkantoran, komunikasi yang baik, ketelitian dalam penyusunan dokumen, serta menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan kerahasiaan informasi.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui pemeriksaan konsep surat, penomoran surat, pencatatan administrasi, pengarsipan dokumen, monitoring ketepatan waktu pelayanan, serta evaluasi pelaksanaan tata naskah dinas secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas Tata Usaha dan Kepala Sekolah atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menandatangani surat dinas.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin bahwa setiap surat keluar diproses secara profesional, cepat, tepat, tertib administrasi, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku sehingga menghasilkan dokumen resmi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan dokumen dan informasi yang termuat dalam surat keluar. Seluruh dokumen diproses sesuai kewenangan, disimpan dalam sistem pengarsipan yang baik, serta didistribusikan kepada pihak yang berhak untuk menjaga kerahasiaan dan keabsahan dokumen.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala melalui monitoring administrasi persuratan, pemeriksaan kesesuaian tata naskah dinas, audit internal, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

6. Pelayanan Tamu

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Tamu datang pada hari dan jam kerja sekolah. 2. Tamu menunjukkan identitas diri yang masih berlaku apabila diperlukan. 3. Tamu menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan secara jelas. 4. Tamu mengisi buku tamu atau sistem informasi tamu yang disediakan oleh sekolah. 5. Tamu mematuhi tata tertib dan ketentuan yang berlaku di lingkungan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tamu datang ke meja pelayanan atau pos penerima tamu sekolah. 2. Petugas menyambut tamu dengan ramah serta menanyakan maksud dan tujuan kedatangan. 3. Petugas meminta tamu mengisi buku tamu atau sistem informasi tamu serta melakukan verifikasi identitas apabila diperlukan. 4. Petugas menghubungi pejabat, guru, tenaga kependidikan, atau pihak yang akan ditemui untuk meminta konfirmasi kesediaan menerima tamu. 5. Apabila pihak yang dituju berkenan menerima tamu, petugas mengarahkan tamu menuju ruang yang telah ditentukan atau mengantar tamu kepada pihak yang dituju. 6. Apabila pihak yang dituju tidak dapat ditemui, petugas menyampaikan informasi kepada tamu dan menawarkan penjadwalan ulang atau alternatif penyampaian informasi. 7. Setelah pelayanan selesai, tamu meninggalkan lingkungan sekolah dengan tertib dan petugas mencatat waktu selesai pelayanan pada buku tamu apabila diperlukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan penerimaan tamu dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) menit sejak tamu melakukan registrasi hingga memperoleh kepastian mengenai pihak yang akan ditemui. Waktu pelayanan lanjutan disesuaikan dengan keperluan tamu dan ketersediaan pejabat atau petugas yang dituju.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk	1. Pelayanan penerimaan tamu.

	Pelayanan	2. Informasi yang dibutuhkan tamu sesuai kewenangan sekolah. 3. Fasilitasi pertemuan dengan pejabat, guru, tenaga kependidikan, atau pihak lain yang dituju sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i>. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan tanggapan sesuai ketentuan yang berlaku.

b) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik. 6. Tata tertib sekolah dan ketentuan pelayanan tamu yang ditetapkan oleh Kepala Sekolah.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Meja pelayanan tamu. 2. Ruang tunggu tamu. 3. Ruang penerima tamu atau ruang rapat. 4. Buku tamu atau aplikasi buku tamu digital. 5. Komputer atau laptop. 6. Jaringan internet. 7. Telepon atau sarana komunikasi internal. 8. Kursi tamu. 9. Media informasi sekolah. 10. CCTV dan sarana pendukung keamanan apabila tersedia.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan prima, berkomunikasi secara efektif, memahami etika pelayanan publik, mampu memberikan informasi sesuai kewenangan, menjaga kerahasiaan informasi, berpenampilan rapi, bersikap sopan, ramah, serta mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan secara profesional.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui monitoring pelaksanaan pelayanan tamu, pemeriksaan buku tamu, evaluasi kepatuhan terhadap tata

		tertib pelayanan, serta pembinaan kepada petugas secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas pelayanan/Tata Usaha dan pejabat atau pegawai yang menerima tamu sesuai keperluan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin setiap tamu memperoleh pelayanan yang cepat, ramah, sopan, transparan, profesional, nondiskriminatif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan tetap memperhatikan keamanan dan ketertiban lingkungan sekolah.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan tamu selama berada di lingkungan sekolah melalui penerapan prosedur penerimaan tamu, pencatatan identitas, pengawasan akses ke lingkungan sekolah, serta perlindungan terhadap data dan informasi yang diperoleh selama proses pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala melalui monitoring pelayanan tamu, penilaian kepuasan pengguna layanan, evaluasi pengelolaan buku tamu, tindak lanjut terhadap pengaduan, serta rapat evaluasi internal sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

7. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Aktif Belajar

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan dari peserta didik atau orang tua/wali peserta didik. 2. Fotokopi Kartu Pelajar atau identitas peserta didik apabila diperlukan. 3. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) apabila diperlukan. 4. Peserta didik masih berstatus aktif pada satuan pendidikan. 5. Tidak memiliki kendala administrasi yang menghambat penerbitan surat sesuai ketentuan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Aktif Belajar kepada petugas Tata Usaha. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Petugas melakukan verifikasi status peserta didik melalui buku induk, aplikasi Dapodik, atau dokumen administrasi sekolah lainnya. 4. Apabila data telah sesuai, petugas menyusun konsep Surat Keterangan Aktif Belajar. 5. Konsep surat diperiksa dan diparaf oleh pejabat yang berwenang apabila diperlukan. 6. Kepala Sekolah menandatangani Surat Keterangan Aktif Belajar. 7. Surat diberi nomor, dicatat pada buku agenda surat keluar, kemudian diserahkan kepada pemohon serta diarsipkan oleh sekolah.

3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil verifikasi administrasi telah sesuai.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Aktif Belajar yang telah ditandatangani Kepala Sekolah dan memiliki nomor surat resmi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i>. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai ketentuan yang berlaku.

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik. 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Ketentuan administrasi peserta didik dan tata naskah dinas yang berlaku. 6. Peraturan Kepala Sekolah tentang pelayanan administrasi.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Tata Usaha, komputer, printer, jaringan internet, aplikasi Dapodik, buku induk peserta didik, buku agenda surat keluar, lemari arsip, stempel sekolah, dan ruang tunggu pelayanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Memahami administrasi peserta didik, tata naskah dinas, pengelolaan arsip, pengoperasian aplikasi Dapodik, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, teliti, profesional, dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, pemeriksaan administrasi, dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas Tata Usaha dan Kepala Sekolah atau pejabat yang diberi kewenangan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan dilakukan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, profesional, dan nondiskriminatif sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan data peserta didik dijamin dan dokumen diproses melalui mekanisme verifikasi sehingga keabsahan surat yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring pelayanan, survei kepuasan masyarakat, evaluasi administrasi, dan tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.
-----------	-----------------------------------	---

8. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lulus

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan dari lulusan atau orang tua/wali apabila diperlukan. 2. Fotokopi identitas pemohon. 3. Data kelulusan peserta didik telah ditetapkan melalui rapat dewan guru. 4. Nama peserta didik tercantum dalam daftar kelulusan sekolah. 5. Dokumen pendukung lain apabila dipersyaratkan sesuai ketentuan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan Surat Keterangan Lulus kepada petugas Tata Usaha. 2. Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi. 3. Petugas melakukan verifikasi data kelulusan berdasarkan dokumen resmi sekolah. 4. Petugas menyusun konsep Surat Keterangan Lulus sesuai format yang berlaku. 5. Konsep surat diperiksa dan diparaf apabila diperlukan. 6. Kepala Sekolah menandatangani Surat Keterangan Lulus. 7. Surat diberi nomor, dicatat pada buku agenda surat keluar, diserahkan kepada pemohon, dan diarsipkan sebagai dokumen sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan data kelulusan telah diverifikasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lulus yang sah, telah ditandatangani Kepala Sekolah, dan memiliki nomor surat resmi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): <i>surat@smpn5-mlg.sch</i> . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai ketentuan yang berlaku.

b) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

		2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya. 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Penilaian dan Kelulusan yang berlaku. 6. Keputusan Kepala Sekolah tentang Penetapan Kelulusan Peserta Didik.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Tata Usaha, komputer, printer, aplikasi pengolah kata, data kelulusan peserta didik, buku agenda surat keluar, stempel sekolah, lemari arsip, jaringan internet, dan ruang tunggu pelayanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Memahami administrasi kelulusan, tata naskah dinas, pengelolaan arsip, pengoperasian komputer, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, teliti, profesional, dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah melalui pemeriksaan data kelulusan, monitoring proses penerbitan surat, evaluasi administrasi, dan supervisi secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas Tata Usaha dan Kepala Sekolah atau pejabat yang diberi kewenangan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin bahwa Surat Keterangan Lulus diterbitkan berdasarkan data kelulusan yang sah, diproses secara cepat, tepat, transparan, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin kerahasiaan data peserta didik serta keabsahan dokumen yang diterbitkan melalui proses verifikasi dan pengesahan oleh pejabat yang berwenang.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring pelayanan, pemeriksaan administrasi, survei kepuasan masyarakat, dan tindak lanjut terhadap pengaduan sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan.

9. Pelayanan Kurikulum dan Pembelajaran

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan peserta didik, orang tua/wali peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, atau pihak lain yang berkepentingan sesuai kewenangan sekolah. 2. Mengajukan permohonan pelayanan secara langsung atau melalui media resmi sekolah. 3. Menyampaikan maksud dan tujuan pelayanan secara jelas. 4. Melampirkan dokumen pendukung apabila diperlukan sesuai jenis pelayanan yang dimohonkan.
2	Sistem,	1. Pemohon mengajukan permohonan pelayanan kepada

	Mekanisme, dan Prosedur	petugas Tata Usaha atau Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. 2. Petugas menerima dan mencatat permohonan pelayanan. 3. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum melakukan verifikasi terhadap permohonan dan dokumen pendukung. 4. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi dengan guru mata pelajaran, wali kelas, atau Tim Pengembang Kurikulum. 5. Sekolah memberikan pelayanan berupa informasi, konsultasi, fasilitasi, atau tindak lanjut sesuai ruang lingkup kurikulum dan pembelajaran. 6. Hasil pelayanan disampaikan kepada pemohon secara langsung maupun melalui media komunikasi resmi sekolah. 7. Seluruh proses pelayanan didokumentasikan dan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila pelayanan memerlukan koordinasi lebih lanjut, jangka waktu penyelesaian disampaikan kepada pemohon sesuai kompleksitas permasalahan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Informasi pelaksanaan kurikulum dan pembelajaran. 2. Layanan konsultasi akademik. 3. Rekomendasi atau tindak lanjut terhadap permasalahan pembelajaran sesuai kewenangan sekolah. 4. Dokumen administrasi pembelajaran apabila diperlukan sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

c) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Kurikulum yang berlaku. 6. Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP).

8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan. 2. Ruang Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. 3. Komputer atau laptop. 4. Printer. 5. Jaringan internet. 6. Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP). 7. Kalender pendidikan. 8. Perangkat pembelajaran. 9. Ruang rapat. 10. Media informasi sekolah.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi dalam memahami kebijakan kurikulum nasional, Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP), penyusunan perangkat pembelajaran, kalender pendidikan, administrasi pembelajaran, pelayanan publik, serta mampu memberikan informasi dan konsultasi secara profesional, komunikatif, dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, dan Kepala Sekolah melalui kegiatan monitoring, supervisi akademik, evaluasi, serta pembinaan secara berkala untuk memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang , terdiri atas Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, guru yang ditugaskan sesuai bidang pelayanan, dan petugas Tata Usaha.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan mengedepankan prinsip profesional, cepat, tepat, mudah, transparan, akuntabel, nondiskriminatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan data akademik peserta didik, dokumen kurikulum, serta informasi pembelajaran yang bersifat terbatas. Seluruh dokumen diproses sesuai ketentuan dan hanya digunakan untuk kepentingan penyelenggaraan pendidikan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara berkala melalui monitoring, supervisi akademik, rapat evaluasi, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

10. Pelayanan **Penilaian Hasil Belajar**

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan peserta didik atau orang tua/wali peserta didik. 2. Mengajukan permohonan informasi, klarifikasi, atau pelayanan terkait hasil penilaian belajar. 3. Menunjukkan identitas peserta didik apabila diperlukan.

		4. Mengikuti ketentuan pelayanan yang berlaku di sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada wali kelas, guru mata pelajaran, atau Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. 2. Petugas menerima dan mencatat permohonan pelayanan. 3. Guru mata pelajaran melakukan verifikasi terhadap data hasil penilaian. 4. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi dengan wali kelas dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. 5. Sekolah memberikan informasi atau klarifikasi mengenai hasil penilaian berdasarkan data yang sah. 6. Apabila ditemukan kesalahan administrasi, dilakukan perbaikan sesuai prosedur yang berlaku. 7. Hasil pelayanan didokumentasikan dan diarsipkan sebagai bagian dari administrasi sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila memerlukan verifikasi lebih lanjut, waktu penyelesaian disampaikan kepada pemohon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Informasi hasil penilaian peserta didik. 2. Klarifikasi hasil penilaian belajar. 3. Perbaikan administrasi nilai apabila terdapat kekeliruan sesuai ketentuan yang berlaku.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

d) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Penilaian Hasil Belajar yang berlaku. 6. Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP).
8	Sarana dan Prasarana dan/atau	Ruang pelayanan, ruang Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, komputer/laptop, printer, aplikasi pengolahan nilai, e-Rapor (apabila digunakan), jaringan internet, arsip

	Fasilitas	nilai, dan ruang konsultasi.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami sistem penilaian hasil belajar, administrasi penilaian, pengolahan nilai, aplikasi e-Rapor, pelayanan publik, serta mampu memberikan informasi secara objektif, profesional, dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi akademik, evaluasi administrasi penilaian, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang , terdiri atas Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, guru mata pelajaran, dan wali kelas sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan mengedepankan prinsip profesional, cepat, tepat, transparan, objektif, akuntabel, dan nondiskriminatif.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan dan kerahasiaan data hasil belajar peserta didik. Informasi nilai hanya diberikan kepada pihak yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara berkala melalui monitoring, supervisi akademik, rapat evaluasi, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

11. Pelayanan **Pembagian Rapor**

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik telah mengikuti proses pembelajaran dan penilaian pada semester berjalan. 2. Orang tua/wali atau peserta didik hadir sesuai jadwal pembagian rapor yang ditetapkan sekolah. 3. Membawa identitas apabila diperlukan. 4. Mematuhi ketentuan pembagian rapor yang ditetapkan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Sekolah menetapkan jadwal pembagian rapor. 2. Wali kelas menyampaikan informasi jadwal kepada peserta didik dan orang tua/wali. 3. Wali kelas melakukan verifikasi identitas penerima rapor apabila diperlukan. 4. Wali kelas menyerahkan rapor kepada orang tua/wali atau peserta didik sesuai ketentuan sekolah. 5. Wali kelas memberikan penjelasan mengenai capaian hasil belajar, sikap, kehadiran, dan tindak lanjut pembelajaran apabila diperlukan. 6. Orang tua/wali menandatangani bukti penerimaan rapor. 7. Dokumen administrasi pembagian rapor diarsipkan oleh sekolah.

3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal pembagian rapor yang telah ditetapkan sekolah. Waktu pelayanan kepada setiap peserta didik paling lama 15 (lima belas) menit .
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Buku rapor peserta didik. 2. Informasi perkembangan hasil belajar peserta didik. 3. Bukti penyerahan rapor yang terdokumentasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

e) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Penilaian Hasil Belajar yang berlaku. 6. Kalender Pendidikan dan Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan (KOSP).
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang kelas atau ruang pertemuan, buku rapor, komputer/laptop, printer, aplikasi e-Rapor (apabila digunakan), daftar hadir, meja dan kursi pelayanan, serta media informasi sekolah.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam administrasi penilaian hasil belajar, pengelolaan rapor, komunikasi dengan orang tua/wali, pelayanan publik, serta mampu memberikan penjelasan mengenai perkembangan belajar peserta didik secara profesional.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi pelaksanaan pembagian rapor, dan pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang , terdiri atas Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, wali kelas, dan petugas Tata Usaha sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan	Sekolah menjamin pelayanan pembagian rapor

	Pelayanan	dilaksanakan secara tertib, tepat waktu, transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan dokumen rapor dan kerahasiaan data hasil belajar peserta didik. Penyerahan rapor hanya dilakukan kepada pihak yang berhak sesuai ketentuan sekolah.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara berkala melalui monitoring, supervisi, rapat evaluasi, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

12. Pelayanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB)

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Calon murid memenuhi persyaratan usia dan jenjang pendidikan sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Mengisi formulir pendaftaran SPMB secara daring atau luring sesuai mekanisme yang ditetapkan. 3. Mengunggah atau menyerahkan dokumen persyaratan meliputi ijazah atau Surat Keterangan Lulus, Kartu Keluarga, akta kelahiran, pas foto, serta dokumen lain sesuai jalur penerimaan. 4. Dokumen yang disampaikan merupakan dokumen yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Calon murid memperoleh informasi mengenai pelaksanaan SPMB melalui media resmi sekolah. 2. Calon murid melakukan pendaftaran sesuai jadwal yang telah ditetapkan. 3. Panitia menerima dan melakukan verifikasi dokumen persyaratan. 4. Panitia melakukan proses seleksi sesuai jalur penerimaan dan ketentuan yang berlaku. 5. Hasil seleksi diumumkan melalui media resmi sekolah. 6. Calon murid yang dinyatakan diterima melaksanakan daftar ulang sesuai jadwal. 7. Data murid baru diinput ke dalam sistem administrasi sekolah dan aplikasi Dapodik.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal Sistem Penerimaan Murid Baru yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan. Verifikasi berkas dilaksanakan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Informasi pelaksanaan SPMB. 2. Hasil verifikasi berkas pendaftaran. 3. Penetapan hasil seleksi calon murid baru. 4. Bukti daftar ulang bagi calon murid yang dinyatakan

		diterima.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

f) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Sistem Penerimaan Murid Baru yang berlaku. 6. Petunjuk Teknis SPMB yang ditetapkan Pemerintah Daerah.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan SPMB, komputer/laptop, printer, jaringan internet, aplikasi SPMB, aplikasi Dapodik, ruang tunggu, papan informasi, perangkat publikasi, serta media informasi sekolah.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pengelolaan administrasi penerimaan murid baru, penggunaan aplikasi SPMB, pelayanan publik, komunikasi yang efektif, pengelolaan data, serta mampu memberikan informasi secara profesional dan akuntabel.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Ketua Panitia SPMB, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, evaluasi, supervisi, serta pembinaan selama pelaksanaan SPMB.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 5 (lima) orang, terdiri atas Ketua Panitia SPMB, sekretaris, operator, petugas verifikasi berkas, dan petugas pelayanan informasi.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelaksanaan SPMB dilaksanakan secara objektif, transparan, akuntabel, berkeadilan, nondiskriminatif, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan	Sekolah menjamin keamanan dokumen pendaftaran, kerahasiaan data pribadi calon murid, serta keabsahan proses seleksi melalui sistem administrasi yang tertib dan

	Keselamatan Pelayanan	dapat dipertanggungjawabkan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui monitoring harian, rapat evaluasi panitia, survei kepuasan masyarakat, evaluasi pascapelaksanaan SPMB, dan tindak lanjut atas pengaduan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

13. Pelayanan Pembinaan Kesiswaan

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik terdaftar sebagai murid aktif di sekolah. 2. Mengikuti ketentuan tata tertib sekolah. 3. Mengajukan permohonan pelayanan atau mengikuti program pembinaan yang diselenggarakan sekolah. 4. Memenuhi persyaratan khusus sesuai jenis kegiatan pembinaan apabila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Sekolah menyusun program pembinaan kesiswaan sesuai kalender pendidikan. 2. Peserta didik memperoleh informasi mengenai kegiatan pembinaan. 3. Peserta didik mengikuti kegiatan pembinaan sesuai jadwal. 4. Pembinaan dilaksanakan oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, guru, pembina, atau narasumber sesuai bidang kegiatan. 5. Pelaksanaan kegiatan dipantau dan dievaluasi. 6. Hasil pembinaan didokumentasikan sebagai bagian dari administrasi kesiswaan. 7. Apabila diperlukan, sekolah memberikan tindak lanjut berupa pembinaan lanjutan atau penghargaan kepada peserta didik.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai kalender pendidikan, program kerja sekolah, dan jadwal kegiatan kesiswaan yang telah ditetapkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis), kecuali kegiatan tertentu yang telah memperoleh persetujuan sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	1. Layanan pembinaan karakter peserta didik. 2. Pembinaan kedisiplinan, kepemimpinan, dan organisasi peserta didik. 3. Dokumentasi kegiatan pembinaan. 4. Rekomendasi tindak lanjut hasil pembinaan apabila diperlukan.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.
----------	--	---

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Pembinaan Kesiswaan yang berlaku. 6. Tata Tertib Peserta Didik dan Program Kerja Bidang Kesiswaan SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, ruang pertemuan, aula, lapangan sekolah, komputer/laptop, printer, jaringan internet, media pembelajaran, serta sarana pendukung kegiatan pembinaan peserta didik.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pembinaan karakter, pengembangan peserta didik, pelayanan publik, komunikasi interpersonal, manajemen kegiatan kesiswaan, serta mampu menjadi teladan bagi peserta didik.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi program, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang, terdiri atas Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, guru/pembina kegiatan, dan wali kelas sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan pembinaan kesiswaan dilaksanakan secara profesional, edukatif, objektif, transparan, nondiskriminatif, serta berorientasi pada pengembangan karakter, prestasi, dan potensi peserta didik.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan peserta didik selama mengikuti kegiatan pembinaan serta menyediakan lingkungan belajar yang aman, tertib, nyaman, dan kondusif sesuai ketentuan yang berlaku.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara berkala melalui monitoring program, supervisi, rapat evaluasi, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
-----------	-----------------------------------	---

14. Pelayanan Pembinaan Ekstrakurikuler

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik merupakan peserta didik aktif di SMP Negeri 5 Malang. 2. Mengisi formulir atau memilih kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat dan bakat yang disediakan sekolah. 3. Mendapat persetujuan orang tua/wali apabila dipersyaratkan. 4. Bersedia mematuhi tata tertib sekolah dan tata tertib kegiatan ekstrakurikuler. 5. Memenuhi persyaratan khusus untuk kegiatan tertentu apabila ditetapkan oleh pembina ekstrakurikuler. 6. Menjaga nama baik sekolah selama mengikuti kegiatan di dalam maupun di luar sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Sekolah mengumumkan jenis kegiatan ekstrakurikuler beserta jadwal pelaksanaannya. 2. Peserta didik memilih kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat, bakat, dan kemampuannya. 3. Pembina ekstrakurikuler melakukan pendataan dan verifikasi peserta. 4. Peserta didik mengikuti kegiatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. 5. Pembina memberikan pembinaan, pelatihan, pendampingan, dan penilaian terhadap perkembangan peserta didik. 6. Apabila kegiatan diikuti dalam bentuk perlombaan atau kegiatan di luar sekolah, pembina melakukan koordinasi dengan sekolah dan orang tua/wali. 7. Hasil kegiatan, prestasi, dan kehadiran peserta didik didokumentasikan sebagai bagian dari administrasi kesiswaan. 8. Evaluasi kegiatan dilakukan secara berkala sebagai dasar peningkatan mutu pembinaan ekstrakurikuler.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan selama tahun pelajaran sesuai kalender pendidikan dan jadwal kegiatan ekstrakurikuler yang telah ditetapkan oleh sekolah.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis), kecuali kegiatan tertentu yang telah memperoleh persetujuan Kepala Sekolah dan orang tua/wali sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	1. Layanan pembinaan minat, bakat, dan potensi peserta didik. 2. Pembinaan prestasi akademik maupun nonakademik. 3. Sertifikat, piagam penghargaan, atau surat tugas mengikuti perlombaan sesuai ketentuan.

		4. Dokumentasi kegiatan ekstrakurikuler. 5. Rekapitulasi keikutsertaan dan prestasi peserta didik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713 . 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah mengenai Pembinaan Kesiswaan yang berlaku. 6. Program Kerja Bidang Kesiswaan dan Program Ekstrakurikuler SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pembinaan ekstrakurikuler, aula, lapangan olahraga, ruang seni, laboratorium, komputer/laptop, printer, jaringan internet, alat olahraga, alat kesenian, perlengkapan organisasi, media pembelajaran, serta sarana pendukung sesuai jenis kegiatan ekstrakurikuler.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pembinaan peserta didik, pengembangan karakter, manajemen kegiatan ekstrakurikuler, komunikasi interpersonal, pelayanan publik, serta mampu membimbing peserta didik sesuai bidang keahlian masing-masing.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi pelaksanaan kegiatan, serta pembinaan terhadap pembina ekstrakurikuler secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang , terdiri atas Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, pembina ekstrakurikuler, dan pelatih atau pendamping sesuai kebutuhan kegiatan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan pembinaan ekstrakurikuler dilaksanakan secara profesional, transparan, aman, edukatif, nondiskriminatif, serta berorientasi pada pengembangan karakter, bakat, minat, prestasi, dan kreativitas peserta didik.

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan peserta didik selama mengikuti kegiatan ekstrakurikuler melalui pengawasan pembina, penggunaan sarana sesuai standar keselamatan, serta penerapan prosedur keamanan dalam setiap kegiatan di dalam maupun di luar sekolah.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring kegiatan, supervisi, rapat evaluasi bidang kesiswaan, penilaian prestasi peserta didik, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

15. Pelayanan **Konseling Individu**

a). **Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik merupakan peserta didik aktif di SMP Negeri 5 Malang. 2. Memiliki kebutuhan layanan yang relatif sama berdasarkan hasil identifikasi Guru Bimbingan dan Konseling. 3. Bersedia mengikuti layanan konseling kelompok secara sukarela. 4. Bersedia menjaga kerahasiaan informasi yang disampaikan dalam kelompok. 5. Mematuhi tata tertib pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Guru Bimbingan dan Konseling mengidentifikasi kebutuhan layanan konseling kelompok berdasarkan hasil asesmen, observasi, atau rujukan. 2. Guru Bimbingan dan Konseling membentuk kelompok peserta didik sesuai karakteristik permasalahan atau kebutuhan pengembangan diri. 3. Guru Bimbingan dan Konseling menyampaikan jadwal, tujuan, dan tata tertib layanan kepada peserta. 4. Pelaksanaan layanan konseling kelompok dilakukan dengan menerapkan prinsip keterbukaan, kesukarelaan, kerahasiaan, dan saling menghargai. 5. Guru Bimbingan dan Konseling memfasilitasi diskusi, pemecahan masalah, dan pengembangan keterampilan sosial peserta. 6. Guru Bimbingan dan Konseling melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil layanan. 7. Apabila diperlukan, peserta didik dapat memperoleh layanan lanjutan berupa konseling individu atau rujukan kepada pihak terkait. 8. Seluruh kegiatan didokumentasikan sebagai administrasi layanan Bimbingan dan Konseling.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap sesi layanan berlangsung paling lama 90 (sembilan puluh) menit , dengan jumlah pertemuan disesuaikan kebutuhan peserta didik dan program layanan Bimbingan

		dan Konseling.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Layanan konseling kelompok. 2. Peningkatan kemampuan sosial, komunikasi, dan pemecahan masalah peserta didik. 3. Rekomendasi tindak lanjut layanan. 4. Dokumentasi administrasi layanan Bimbingan dan Konseling.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713 . 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

b) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022. 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah mengenai Bimbingan dan Konseling. 6. Program Kerja Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Bimbingan dan Konseling, ruang diskusi kelompok, meja dan kursi, komputer/laptop, LCD proyektor apabila diperlukan, printer, jaringan internet, media layanan BK, instrumen asesmen, dan lemari arsip.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana merupakan Guru Bimbingan dan Konseling yang memiliki kompetensi profesional dalam memfasilitasi dinamika kelompok, asesmen, komunikasi interpersonal, etika profesi, pelayanan publik, serta mampu menciptakan suasana layanan yang aman dan kondusif.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Koordinator Guru Bimbingan dan Konseling, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi administrasi, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) Guru Bimbingan dan Konseling , dengan jumlah peserta dalam satu kelompok disesuaikan kebutuhan layanan.

12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin layanan konseling kelompok diberikan secara profesional, objektif, rahasia, menghargai hak setiap peserta didik, dan berorientasi pada pengembangan potensi serta penyelesaian masalah peserta didik.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan, kenyamanan, serta kerahasiaan informasi seluruh peserta selama pelaksanaan layanan konseling kelompok sesuai kode etik profesi Guru Bimbingan dan Konseling.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui supervisi layanan BK, monitoring pelaksanaan program, evaluasi administrasi, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

16. Pelayanan **Konsultasi Orang Tua/Wali Peserta Didik**

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan orang tua atau wali peserta didik yang sah. 2. Menyampaikan identitas peserta didik yang akan dikonsultasikan. 3. Mengajukan permohonan konsultasi kepada Guru Bimbingan dan Konseling, wali kelas, atau pihak sekolah. 4. Bersedia mengikuti jadwal konsultasi yang telah ditetapkan. 5. Membawa dokumen pendukung apabila diperlukan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Orang tua/wali mengajukan permohonan konsultasi secara langsung atau melalui media komunikasi resmi sekolah. 2. Guru Bimbingan dan Konseling atau petugas sekolah menerima permohonan dan menjadwalkan konsultasi. 3. Guru Bimbingan dan Konseling mempelajari data perkembangan peserta didik sebelum konsultasi dilaksanakan. 4. Pelaksanaan konsultasi dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi yang disepakati. 5. Guru Bimbingan dan Konseling memberikan informasi, masukan, serta alternatif penyelesaian terhadap permasalahan yang dihadapi peserta didik. 6. Apabila diperlukan, dilakukan koordinasi dengan wali kelas, guru mata pelajaran, atau pihak terkait lainnya. 7. Hasil konsultasi dan tindak lanjut didokumentasikan sebagai administrasi layanan Bimbingan dan Konseling.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan konsultasi dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) menit setiap sesi atau disesuaikan dengan tingkat kebutuhan konsultasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Layanan konsultasi kepada orang tua/wali peserta didik. 2. Rekomendasi tindak lanjut pembinaan peserta didik. 3. Hasil konsultasi yang terdokumentasi sebagai administrasi Bimbingan dan Konseling.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.
----------	--	---

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022. 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah mengenai Bimbingan dan Konseling. 6. Program Kerja Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Bimbingan dan Konseling, ruang konsultasi yang nyaman dan menjamin privasi, komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon, media komunikasi daring, formulir konsultasi, serta lemari arsip.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana merupakan Guru Bimbingan dan Konseling yang memiliki kompetensi dalam komunikasi interpersonal, konseling, pelayanan kepada orang tua/wali, penyelesaian masalah peserta didik, etika profesi, dan pelayanan publik.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Koordinator Guru Bimbingan dan Konseling, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi administrasi, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas Guru Bimbingan dan Konseling serta wali kelas atau pihak lain yang terkait apabila diperlukan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan konsultasi diberikan secara profesional, objektif, ramah, rahasia, transparan, dan berorientasi pada kepentingan terbaik bagi peserta didik.
13	Jaminan Keamanan dan	Sekolah menjamin keamanan dan kerahasiaan seluruh data serta informasi yang disampaikan oleh orang tua/wali dan peserta didik selama proses konsultasi berlangsung.

	Keselamatan Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui supervisi layanan BK, monitoring pelaksanaan konsultasi, survei kepuasan pengguna layanan, rapat evaluasi, dan tindak lanjut sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

17. Pelayanan Konsultasi Kelompok

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik merupakan peserta didik aktif di SMP Negeri 5 Malang. 2. Memiliki kebutuhan layanan yang relatif sama berdasarkan hasil identifikasi Guru Bimbingan dan Konseling. 3. Bersedia mengikuti layanan konseling kelompok secara sukarela. 4. Bersedia menjaga kerahasiaan informasi yang disampaikan dalam kelompok. 5. Mematuhi tata tertib pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Guru Bimbingan dan Konseling mengidentifikasi kebutuhan layanan konseling kelompok berdasarkan hasil asesmen, observasi, atau rujukan. 2. Guru Bimbingan dan Konseling membentuk kelompok peserta didik sesuai karakteristik permasalahan atau kebutuhan pengembangan diri. 3. Guru Bimbingan dan Konseling menyampaikan jadwal, tujuan, dan tata tertib layanan kepada peserta. 4. Pelaksanaan layanan konseling kelompok dilakukan dengan menerapkan prinsip keterbukaan, kesukarelaan, kerahasiaan, dan saling menghargai. 5. Guru Bimbingan dan Konseling memfasilitasi diskusi, pemecahan masalah, dan pengembangan keterampilan sosial peserta. 6. Guru Bimbingan dan Konseling melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil layanan. 7. Apabila diperlukan, peserta didik dapat memperoleh layanan lanjutan berupa konseling individu atau rujukan kepada pihak terkait. 8. Seluruh kegiatan didokumentasikan sebagai administrasi layanan Bimbingan dan Konseling.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Setiap sesi layanan berlangsung paling lama 90 (sembilan puluh) menit , dengan jumlah pertemuan disesuaikan

		kebutuhan peserta didik dan program layanan Bimbingan dan Konseling.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Layanan konseling kelompok. 2. Peningkatan kemampuan sosial, komunikasi, dan pemecahan masalah peserta didik. 3. Rekomendasi tindak lanjut layanan. 4. Dokumentasi administrasi layanan Bimbingan dan Konseling.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713 . 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

c) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022. 4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah mengenai Bimbingan dan Konseling. 6. Program Kerja Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang Bimbingan dan Konseling, ruang diskusi kelompok, meja dan kursi, komputer/laptop, LCD proyektor apabila diperlukan, printer, jaringan internet, media layanan BK, instrumen asesmen, dan lemari arsip.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana merupakan Guru Bimbingan dan Konseling yang memiliki kompetensi profesional dalam memfasilitasi dinamika kelompok, asesmen, komunikasi interpersonal, etika profesi, pelayanan publik, serta mampu menciptakan suasana layanan yang aman dan kondusif.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Koordinator Guru Bimbingan dan Konseling, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi administrasi, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) Guru Bimbingan dan Konseling , dengan jumlah peserta dalam satu kelompok disesuaikan

		kebutuhan layanan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin layanan konseling kelompok diberikan secara profesional, objektif, rahasia, menghargai hak setiap peserta didik, dan berorientasi pada pengembangan potensi serta penyelesaian masalah peserta didik.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan, kenyamanan, serta kerahasiaan informasi seluruh peserta selama pelaksanaan layanan konseling kelompok sesuai kode etik profesi Guru Bimbingan dan Konseling.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui supervisi layanan BK, monitoring pelaksanaan program, evaluasi administrasi, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

18. Pelayanan Perpustakaan

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pemustaka merupakan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, atau warga sekolah SMP Negeri 5 Malang. 2. Memiliki kartu anggota perpustakaan atau identitas yang berlaku sesuai ketentuan sekolah. 3. Mematuhi tata tertib perpustakaan. 4. Tidak memiliki tunggakan pinjaman atau denda sesuai ketentuan yang berlaku. 5. Menjaga dan mengembalikan koleksi perpustakaan dalam kondisi baik sesuai batas waktu peminjaman.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemustaka datang ke perpustakaan pada jam layanan yang telah ditetapkan. 2. Petugas perpustakaan memverifikasi identitas pemustaka. 3. Pemustaka mencari dan memilih koleksi yang dibutuhkan. 4. Petugas melakukan pencatatan peminjaman melalui sistem administrasi perpustakaan. 5. Koleksi dipinjam sesuai jumlah dan jangka waktu yang ditetapkan. 6. Pemustaka mengembalikan koleksi sebelum batas waktu peminjaman. 7. Petugas memeriksa kondisi koleksi dan mencatat pengembalian. 8. Seluruh transaksi diadministrasikan dan diarsipkan sebagai bagian dari pengelolaan perpustakaan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan peminjaman dan pengembalian dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis), kecuali penggantian koleksi yang hilang atau rusak sesuai ketentuan sekolah.
5	Produk Pelayanan	1. Layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. 2. Layanan membaca di tempat. 3. Layanan referensi dan literasi informasi.

		4. Informasi koleksi perpustakaan. 5. Administrasi peminjaman dan pengembalian koleksi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713 . 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

b) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022. 5. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Tata Tertib Perpustakaan SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Gedung atau ruang perpustakaan, rak buku, koleksi buku cetak dan digital, meja baca, kursi, komputer/laptop, printer, jaringan internet, aplikasi perpustakaan, barcode scanner (apabila tersedia), lemari arsip, dan media literasi.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, administrasi koleksi, pelayanan publik, literasi informasi, penggunaan aplikasi perpustakaan, komunikasi interpersonal, dan pengelolaan arsip perpustakaan.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Perpustakaan, Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi administrasi, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas Kepala/Petugas Perpustakaan dan tenaga administrasi atau guru yang ditugaskan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan perpustakaan diberikan secara profesional, cepat, tertib, transparan, ramah, dan berorientasi pada peningkatan budaya literasi warga sekolah.
13	Jaminan Keamanan dan	Sekolah menjamin keamanan koleksi perpustakaan, kenyamanan ruang baca, keselamatan pemustaka selama berada di perpustakaan, serta perlindungan data

	Keselamatan Pelayanan	administrasi peminjaman sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui monitoring layanan, supervisi, survei kepuasan pemustaka, evaluasi administrasi perpustakaan, inventarisasi koleksi, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

19. Pelayanan Unit Kesehatan Sekolah

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik, pendidik, atau tenaga kependidikan merupakan warga SMP Negeri 5 Malang. 2. Mengalami keluhan kesehatan ringan, cedera ringan, atau memerlukan pelayanan kesehatan dasar di sekolah. 3. Melaporkan kondisi kesehatan kepada guru piket, wali kelas, atau petugas UKS. 4. Bersedia mengikuti prosedur pelayanan kesehatan sesuai ketentuan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Peserta didik datang ke ruang UKS atau diantar oleh guru/petugas. 2. Petugas UKS melakukan identifikasi dan pemeriksaan awal terhadap kondisi kesehatan. 3. Petugas memberikan pertolongan pertama sesuai kewenangan dan standar pelayanan UKS. 4. Apabila diperlukan, petugas menghubungi orang tua/wali peserta didik. 5. Untuk kondisi yang memerlukan penanganan lebih lanjut, peserta didik dirujuk ke Puskesmas, klinik, atau rumah sakit. 6. Petugas mencatat seluruh pelayanan pada buku register UKS. 7. Hasil pelayanan didokumentasikan sebagai bagian dari administrasi UKS.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan pemeriksaan awal dan pertolongan pertama dilaksanakan paling lama 15 (lima belas) menit , disesuaikan dengan kondisi kesehatan yang dialami.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Pelayanan kesehatan dasar di sekolah. 2. Pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K). 3. Edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS). 4. Rujukan pelayanan kesehatan apabila diperlukan. 5. Administrasi pelayanan UKS.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan

		jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.
--	--	---

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022. 5. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Bersama Menteri Pendidikan, Menteri Kesehatan, Menteri Agama, dan Menteri Dalam Negeri tentang Pembinaan dan Pengembangan UKS/M.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang UKS, tempat tidur perawatan, lemari obat, kotak P3K, tensimeter, termometer, timbangan berat badan, alat ukur tinggi badan, wastafel, komputer/laptop, printer, buku register UKS, jaringan internet, serta perlengkapan kesehatan dasar lainnya.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pelayanan kesehatan dasar, pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K), edukasi kesehatan, administrasi UKS, pelayanan publik, komunikasi interpersonal, serta mampu melakukan rujukan apabila diperlukan.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Penanggung Jawab UKS, Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi administrasi, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang , terdiri atas Penanggung Jawab UKS, guru yang ditugaskan, dan kader kesehatan/PMR atau petugas lain sesuai kebutuhan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan UKS diberikan secara cepat, profesional, ramah, aman, dan berorientasi pada keselamatan serta peningkatan derajat kesehatan warga sekolah.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan pelayanan kesehatan, kerahasiaan data kesehatan, penggunaan peralatan sesuai standar, serta pelaksanaan rujukan apabila kondisi peserta didik memerlukan penanganan lanjutan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring pelayanan UKS, supervisi, pemeriksaan administrasi, survei kepuasan pengguna layanan, koordinasi dengan Puskesmas, dan tindak lanjut hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

20. Pelayanan Penjaminan Sarana dan Prasarana

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, atau pihak lain yang memperoleh izin sesuai ketentuan sekolah. 2. Mengajukan permohonan peminjaman secara tertulis atau melalui formulir yang disediakan sekolah. 3. Menjelaskan jenis sarana dan prasarana yang akan dipinjam, tujuan penggunaan, waktu pelaksanaan, serta jangka waktu peminjaman. 4. Sarana dan prasarana yang dimohon tersedia dan tidak sedang digunakan untuk kepentingan sekolah lainnya. 5. Bersedia mematuhi ketentuan peminjaman serta bertanggung jawab atas penggunaan, keamanan, dan pengembalian sarana dan prasarana dalam kondisi baik.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan peminjaman kepada petugas atau pengelola sarana dan prasarana sekolah. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan permohonan serta ketersediaan sarana dan prasarana yang dimohon. 3. Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana atau pejabat yang berwenang memberikan persetujuan atau penolakan terhadap permohonan. 4. Petugas mencatat data peminjaman pada buku register atau aplikasi administrasi peminjaman. 5. Sarana dan prasarana diserahkan kepada pemohon disertai berita acara atau bukti peminjaman apabila diperlukan. 6. Pemohon menggunakan sarana dan prasarana sesuai tujuan dan jangka waktu yang telah disetujui. 7. Setelah selesai digunakan, pemohon mengembalikan sarana dan prasarana kepada petugas. 8. Petugas melakukan pemeriksaan kondisi sarana dan prasarana yang dikembalikan serta mencatat pengembalian dalam administrasi peminjaman. 9. Apabila ditemukan kerusakan atau kehilangan, penyelesaiannya dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku di sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Verifikasi permohonan dan penyerahan sarana dan prasarana dilaksanakan paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap, dengan mempertimbangkan ketersediaan fasilitas yang dimohon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis) untuk kegiatan sekolah. Apabila peminjaman dilakukan oleh pihak di luar sekolah berdasarkan kerja sama atau ketentuan khusus, biaya disesuaikan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Sekolah.
5	Produk Pelayanan	1. Persetujuan atau penolakan permohonan peminjaman sarana dan prasarana.

		2. Pelayanan peminjaman ruang, peralatan, dan fasilitas sekolah sesuai kebutuhan. 3. Administrasi peminjaman dan pengembalian sarana dan prasarana. 4. Berita acara atau bukti peminjaman apabila diperlukan. 5. Dokumentasi penggunaan sarana dan prasarana sekolah.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

c) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Dasar dan Menengah. 6. Ketentuan dan tata tertib penggunaan sarana dan prasarana SMP Negeri 5 Malang.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan sarana dan prasarana, ruang kelas, aula, laboratorium, perpustakaan, lapangan olahraga, ruang rapat, ruang multimedia, komputer/laptop, printer, jaringan internet, formulir peminjaman, buku register peminjaman, lemari arsip, serta aplikasi administrasi sarana dan prasarana apabila tersedia.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pengelolaan barang milik sekolah, administrasi sarana dan prasarana, pelayanan publik, komunikasi interpersonal, penggunaan teknologi informasi, inventarisasi barang, serta mampu melakukan pemeriksaan kondisi sarana dan prasarana sebelum dan sesudah digunakan.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, pemeriksaan administrasi peminjaman, inventarisasi barang, serta evaluasi penggunaan sarana dan prasarana secara berkala.
11	Jumlah	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas Wakil Kepala

	Pelaksana	Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana atau petugas yang ditunjuk serta tenaga administrasi/pengelola inventaris sekolah.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan peminjaman sarana dan prasarana dilaksanakan secara profesional, cepat, tertib, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga seluruh pengguna memperoleh pelayanan yang sama.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin sarana dan prasarana yang dipinjam berada dalam kondisi layak pakai, aman digunakan, serta dilakukan pemeriksaan sebelum dan sesudah peminjaman. Sekolah juga menjamin keamanan administrasi peminjaman serta perlindungan terhadap data peminjam sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring penggunaan sarana dan prasarana, supervisi oleh pimpinan, pemeriksaan administrasi peminjaman, inventarisasi barang, survei kepuasan pengguna layanan, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

21. Pelayanan Informasi Publik

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pemohon merupakan warga negara Indonesia, peserta didik, orang tua/wali peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, instansi pemerintah, lembaga, atau masyarakat yang memerlukan informasi publik. 2. Mengajukan permohonan informasi secara langsung, tertulis, atau melalui media komunikasi resmi sekolah. 3. Menyampaikan identitas pemohon serta jenis informasi yang dibutuhkan secara jelas. 4. Informasi yang dimohon merupakan informasi publik yang dapat diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 5. Apabila diperlukan, pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik yang telah disediakan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada petugas pelayanan informasi atau Tata Usaha sekolah. 2. Petugas menerima dan mencatat permohonan informasi pada buku register atau aplikasi pelayanan informasi. 3. Petugas melakukan verifikasi terhadap identitas pemohon dan jenis informasi yang dimohon. 4. Petugas berkoordinasi dengan unit kerja terkait untuk memperoleh data atau dokumen yang diperlukan. 5. Informasi yang bersifat terbuka disampaikan kepada pemohon sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Apabila informasi termasuk informasi yang dikecualikan, petugas memberikan penjelasan mengenai alasan penolakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

		7. Seluruh proses pelayanan didokumentasikan sebagai bagian dari administrasi pelayanan informasi publik.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan informasi ditindaklanjuti paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. Apabila diperlukan perpanjangan waktu, pemohon diberitahukan secara tertulis sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis). Apabila pemohon memerlukan salinan dokumen dalam bentuk cetak, biaya penggandaan menjadi tanggung jawab pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	1. Informasi publik mengenai penyelenggaraan pendidikan di sekolah. 2. Salinan dokumen atau data yang dapat diakses publik sesuai ketentuan. 3. Surat pemberitahuan pemberian atau penolakan informasi publik. 4. Dokumentasi pelayanan informasi publik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713 . 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch . 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

d) Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Ketentuan internal SMP Negeri 5 Malang mengenai pelayanan informasi publik.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Meja pelayanan informasi, ruang pelayanan, komputer/laptop, printer, mesin pemindai (scanner), jaringan internet, papan informasi, website sekolah, media sosial resmi sekolah, telepon, surat elektronik (e-mail), formulir permohonan informasi, dan buku register pelayanan informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pelayanan publik, pengelolaan informasi dan dokumentasi, komunikasi

		interpersonal, administrasi perkantoran, penggunaan teknologi informasi, serta memahami ketentuan mengenai keterbukaan informasi publik.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan Masyarakat, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi administrasi, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas pelayanan informasi/Tata Usaha dan pejabat atau guru yang ditunjuk sebagai pengelola informasi publik.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin pelayanan informasi publik diberikan secara cepat, tepat, transparan, akurat, mudah diakses, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan dokumen, perlindungan data pribadi, kerahasiaan informasi yang dikecualikan, serta penggunaan informasi sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring pelayanan informasi, supervisi, survei kepuasan masyarakat, evaluasi administrasi, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

22. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan

a). Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Pengadu merupakan peserta didik, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan, atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan sekolah. 2. Menyampaikan identitas pengadu secara jelas, kecuali pengaduan yang diperbolehkan disampaikan secara anonim sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Menyampaikan pokok permasalahan, waktu kejadian, dan bukti pendukung apabila tersedia. 4. Pengaduan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan di SMP Negeri 5 Malang. 5. Pengaduan disampaikan melalui media resmi yang disediakan sekolah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengadu menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan sekolah. 2. Petugas menerima, mencatat, dan memberikan nomor registrasi pengaduan. 3. Petugas melakukan verifikasi terhadap substansi pengaduan dan kelengkapan informasi. 4. Pengaduan diteruskan kepada unit kerja atau pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti. 5. Unit kerja melakukan klarifikasi, pemeriksaan, dan penyelesaian terhadap pengaduan.

		6. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pengadu sesuai ketentuan yang berlaku. 7. Seluruh proses penyelesaian pengaduan didokumentasikan sebagai arsip pelayanan sekolah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan diterima dan diverifikasi paling lama 2 (dua) hari kerja , sedangkan penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan dan diupayakan selesai paling lama 14 (empat belas) hari kerja .
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	1. Registrasi pengaduan. 2. Hasil verifikasi pengaduan. 3. Tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan. 4. Laporan hasil penanganan pengaduan. 5. Dokumentasi administrasi pengelolaan pengaduan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Meja pelayanan Tata Usaha. 2. Kotak saran sekolah. 3. Nomor telepon: (0341) 482713. 4. Surat elektronik (e-mail): surat@smpn5-mlg.sch. 5. Media pengaduan resmi sekolah. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang, serta diberikan jawaban atau penyelesaian sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

b) **Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

No.	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. 6. Ketentuan internal SMP Negeri 5 Malang mengenai pengelolaan pengaduan.
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Meja pelayanan pengaduan, kotak saran, komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon, surat elektronik (e-mail), formulir pengaduan, buku register pengaduan, ruang konsultasi, dan media pengaduan resmi sekolah.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi dalam pelayanan publik, komunikasi interpersonal, administrasi perkantoran, teknik penanganan pengaduan, penyelesaian masalah, mediasi, serta mampu menjaga kerahasiaan identitas pengadu.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Sekolah Bidang

		Hubungan Masyarakat, dan Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, evaluasi penyelesaian pengaduan, serta pembinaan secara berkala.
11	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang , terdiri atas petugas pelayanan pengaduan dan pejabat atau guru yang ditunjuk untuk menangani tindak lanjut pengaduan sesuai bidangnya.
12	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin setiap pengaduan ditangani secara objektif, transparan, cepat, adil, tidak diskriminatif, serta ditindaklanjuti sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin kerahasiaan identitas pengadu, keamanan dokumen pengaduan, perlindungan data pribadi, serta penyimpanan arsip pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring penyelesaian pengaduan, supervisi, analisis tren pengaduan, survei kepuasan masyarakat, rapat evaluasi, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

Malang, 6 Januari 2025
Kepala Sekolah



Agus Wahyudi, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tingkat 1/IV b
NIP 19740203 199803 1 009