



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI

SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

Alamat : Jalan Ir. H. Juanda Kel. Selat Lancang Kec. Datuk Bandar Timur
Kota Tanjungbalai Prov Sumatera Utara Kode Pos : 21363, NPSN : 10212003,.
Email : smpn4tanjungbalai@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN **KEPALA SMP NEGERI 4 KOTA TANJUNGBALAI** **NOMOR : 800 / 001 /SMPN.4/2026** **TENTANG**

STANDAR PELAYANAN SMP NEGERI 4 KOTA TANJUNGBALAI **TAHUN 2026**

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan profesional di lingkungan SMP Negeri 4 Tanjungbalai perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. Bahwa Standar Pelayanan Publik diperlukan sebagai pedoman bagi pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, orang tua/wali peserta didik, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala SMP tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat** : 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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan SMP Negeri 4 Tanjungbalai sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik menjadi pedoman bagi seluruh pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik, orang tua/wali peserta didik, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya.
- KETIGA** : Jenis pelayanan publik yang diberikan meliputi:
1. Pelayanan Administrasi Peserta didik
 2. Pelayanan SPMB (Sistem Penerimaan Murid Baru)
 3. Pelayanan perpustakaan;
 4. Pelayanan bimbingan dan konseling;
 5. Pelayanan UKS
 6. Pelayanan pengaduan Masyarakat dan Informasi Sekolah
- KEEMPAT** : Dalam memberikan pelayanan, seluruh pendidik dan tenaga kependidikan wajib menerapkan prinsip:
1. Sederhana;
 2. Sopan
 3. Menyenangkan
 4. Cepat;
 5. Tepat;
 6. Transparan;
 7. Akuntabel;
 8. Profesional;
 9. Ramah;
 10. Tidak diskriminatif.
- KELIMA** : Setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KEENAM** : Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dievaluasi sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun pelajaran sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjungbalai

Pada tanggal : 03 Januari 2026

Plt. Kepala SMP Negeri 4 Tanjungbalai



SITI AMINAH, S.Pd

NIP.198404062010012030

LAMPIRAN:

SATUAN KERJA : SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

JENIS LAYANAN : PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA DIDIK

A. Pelayanan Surat Keterangan Aktif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir 2. Menunjukkan Raport Asli, KK, Akte kelahiran (apabila diperlukan) 3. Melampirkan dokumen pendukung lainnya
3.	Prosedur	1. Pemohon (orangtua/wali siswa) mengajukan permohonan kepada petugas administrasi 2. Petugas memverivikasi data peserta didik 3. Petugas membuat surat dan penomoran 4. Kepala Sekolah menandatangani surat 5. Surat diberi cap stempel dan dicatatkan ke buku agenda 6. Surat diserahkan kepada pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan berkas : ± 15 menit. 2. Proses : maksimal 1 (satu) hari kerja apabila Kepala Sekolah berada di tempat. 3. Apabila Kepala Sekolah berhalangan, penyelesaian dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Aktif Sekolah
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan disertai identitas dan bukti-bukti pendukung. 2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan pada buku pengaduan. 3. Pengaduan diteruskan kepada Kepala Tata Usaha atau pihak yang berwenang. 4. Dilakukan tindak lanjut dan penyelesaian sesuai permasalahan. 5. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pemohon. 6. Pengaduan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Buku register pelayanan. 4. Cap/stempel sekolah. 5. Ruang tunggu.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib: 1. Memiliki Kemampuan berkomunikasi dengan baik dan ramah 2. Bersikap sopan, profesional, dan bertanggung jawab. 3. Memahami administrasi persuratan dan kearsipan sekolah. 4. Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) Kepala Tata Usaha. 2. 1 (satu) tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan. 3. Kepala Sekolah sebagai pejabat penandatanganan berkas.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dokumen, menjaga keamanan arsip, serta melindungi kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi Kepala Tata Usaha. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

B. Pelayanan Legalisir Ijazah/ Dokumen Lainnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa Ijazah / Dokumen Asli 2. Fc Ijazah yang akan dilegalisir

3.	Prosedur	1. Pemohon (orangtua/wali siswa) menyerahkan fotocopy ijazah, raport atau dokumen lain nya yang mau di legalisir ke petugas. 2. Pemohon Menunjukkan dokumen Asli 3. Petugas mencocokkan antara hasil Fotocopy dan dokumen Asli 4. Jika Sudah cocok petugas mengembalikan berkas Asli kepada Pemohon 5. Petugas memberikan stempel legalisir pada Fotocopy dokumen dan memberikan paraf 6. Berkas diproses sesuai jenis pelayanan. 7. Berkas ditandatangani pejabat yang berwenang. 8. Berkas diserahkan kepada pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan berkas : ± 15 menit. 2. Proses maksimal 1 (satu) hari kerja apabila Kepala Sekolah berada di tempat. 3. Apabila Kepala Sekolah berhalangan, penyelesaian dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Legalisir Ijazah, dokumen lainnya dan pengambilan ijazah
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan disertai identitas dan bukti-bukti pendukung. 2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan pada buku pengaduan. 3. Pengaduan diteruskan kepada Kepala Tata Usaha atau pihak yang berwenang. 4. Dilakukan tindak lanjut dan penyelesaian sesuai permasalahan. 5. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pemohon. 6. Pengaduan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi pelayanan.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Buku register pelayanan. 4. Cap/stempel sekolah. 5. Ruang tunggu.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib: 1. Bersikap ramah, sopan, profesional, dan bertanggung jawab. 2. Memahami administrasi persuratan dan kearsipan sekolah. 3. Memahami tata cara legalisir dokumen 4. Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon.

10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Kepala Tata Usaha. 1 (satu) atau lebih tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan. - Kepala Sekolah sebagai pejabat penandatanganan berkas.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dokumen, menjaga keamanan arsip, serta melindungi kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	- Monitoring Kepala Sekolah. - Evaluasi Kepala Tata Usaha. - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). - Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

C. Pelayanan Ijazah Hilang atau Rusak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan Pelayanan	- Fotokopy Ijazah - Surat Keterangan dari sekolah yang menerbitkan ijazah - Membuat surat pernyataan Tanggung jawab Mutlak dari pemohon bermatrai - Surat Kehilangan dari Kepolisian - Pas Photo warna 3x4 1 lembar (foto terbaru)
3.	Prosedur	- Pemohon mengajukan Permintaan Surat pengganti ijazah dengan membawa fotocopy Ijazah dan pendukung lainnya - Apabila sesuai maka staf membuat surat keterangan pengganti ijazah. - Berkas ditandatangani Kepala Sekolah dan membubuhkan stempel sekolah. - Berkas dibawa ke petugas ke Dinas Pendidikan untuk dicek Kembali kebenarannya.

		5. Kepala seksi kurikulum atau Kabid membubuhkan paraf jika sudah sesuai. 6. Berkas ditandatangani kepala Dinas 7. Staff menyerahkan berkas kepada Petugas Sekolah. 8. Petugas sekolah menyerahkan berkas kepada pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	Paling lama 2 – 3 hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang hilang atau rusak
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas. 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan Solusi. 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan kepejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Komputer dan printer. 4. Buku register pelayanan. 5. Cap/stempel sekolah. 6. Ruang tunggu.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib: 1. Bersikap ramah, sopan, profesional, dan bertanggung jawab. 2. Memahami administrasi persuratan dan kearsipan sekolah. 3. Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) Kepala Tata Usaha. 2. 1 (satu) atau lebih tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan. 3. Kepala Sekolah sebagai pejabat penandatanganan berkas.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dokumen, menjaga keamanan arsip, serta melindungi kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.

14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi Kepala Tata Usaha. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.
-----	------------------	---

D. Pelayanan Mutasi Peserta Didik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah yang mengatur sistem penerimaan murid baru. 2. Peraturan pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022
2.	Persyaratan Pelayanan	❖ Mutasi Keluar Sekolah 1. Surat Rekomendasi dari Sekolah yang dituju. 2. Menunjukkan Raport Asli 3. Surat Permohonan dari orang tua. 4. Surat Keterangan Pindah Sekolah yang ditandatangani Kepala Sekolah ❖ Mutasi Masuk Sekolah 1. Menunjukkan Surat Keterangan Mutasi dari Sekolah asal 2. Menunjukkan Raport Asli 3. Menunjukkan Surat Rekomendasi dari Sekolah yang dituju. 4. Fotokopi KK, Ijazah SD, Fc Akte Kelahiran
3.	Prosedur	1. Pemohon (orangtua/wali siswa) menyerahkan semua berkas persyaratan ke ruang pelayanan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan dan kebenaran berkas. 3. Berkas diproses sesuai jenis pelayanan. 4. Berkas ditandatangani pejabat yang berwenang. 5. Berkas diserahkan kepada pemohon.
4.	Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan berkas : ± 15 menit. 2. Proses maksimal 1 (satu) hari kerja apabila Kepala Sekolah berada di tempat. 3. Apabila Kepala Sekolah berhalangan, penyelesaian dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja.

5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Mutasi (Pindah Sekolah)
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas. 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan Solusi. 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan kepejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Komputer dan printer. 4. Buku register pelayanan. 5. Cap/stempel sekolah. 6. Ruang tunggu.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib: 1. Bersikap ramah, sopan, profesional, dan bertanggung jawab. 2. Memahami administrasi persuratan dan kearsipan sekolah. 3. Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) Kepala Tata Usaha. 2. 1 (satu) atau lebih tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan. 3. Kepala Sekolah sebagai pejabat penandatanganan berkas.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dokumen, menjaga keamanan arsip, serta melindungi kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi Kepala Tata Usaha. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

E. Pelayanan Beasiswa / Bantuan Pendidikan (PIP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang - undang nomor 6 Tahun 2023 tentang penanganan fakir miskin
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan tidak mampu 2. Memiliki Kartu PKH dan KIP 3. FC KK 4. FC KTP orang tua 5. FC Identitas raport 6. Surat Keterangan Aktif Sekolah
3.	Prosedur	1. Peserta didik atau orang tua/wali mengajukan permohonan informasi atau layanan PIP kepada petugas yang ditunjuk dengan membawa dokumen persyaratan yang diperlukan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administrasi sesuai ketentuan Program Indonesia Pintar (PIP). 3. Apabila persyaratan telah lengkap, petugas melakukan verifikasi data peserta didik melalui aplikasi atau sistem yang berlaku. 4. Petugas memberikan informasi mengenai status penerima PIP, tahapan pencairan, aktivasi rekening, atau permasalahan yang dihadapi sesuai hasil verifikasi. 5. Apabila terdapat kekurangan data atau kendala administrasi, peserta didik atau orang tua/wali diminta melengkapi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku. 6. Setelah proses layanan selesai, petugas mendokumentasikan hasil pelayanan dan memberikan informasi tindak lanjut kepada peserta didik atau orang tua/wali.
4.	Waktu Pelayanan	1. Pemeriksaan berkas : ± 15 menit. 2. Proses maksimal 1 (satu) hari kerja apabila Kepala Sekolah berada di tempat. 3. Apabila Kepala Sekolah berhalangan, penyelesaian dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Aktif siswa, Buku Tabungan dan ATM

7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas. 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan Solusi. 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan kepejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Komputer dan printer. 4. Buku register pelayanan. 5. Cap/stempel sekolah. 6. Ruang tunggu.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib: 1. Bersikap ramah, sopan, profesional, dan bertanggung jawab. 2. Memahami administrasi persuratan dan kearsipan sekolah. 3. Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) Kepala Tata Usaha. 2. 1 (satu) atau lebih tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan. 3. Kepala Sekolah sebagai pejabat penandatanganan berkas.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dokumen, menjaga keamanan arsip, serta melindungi kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi Kepala Tata Usaha. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

F. Pelayanan Raport Dan Ijazah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Nomor 21 Tahun 2022 tentang Standart Penilaian pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Menengah
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Peserta Didik terdaftar sebagai murid aktif pada satuan pendidikan 2. Nilai hasil belajar telah diinput dan divalidasi oleh guru mata pelajaran serta walikelas 3. Peserta didik telah mengikuti proses pembelajaran dan asesmen sesuai ketentuan yang berlaku 4. Rapor/ijazah ditandatangani oleh wali kelas dan Kepala Sekolah atau pejabat yang berwenang. 5. Pengambilan rapor/ijazah dilakukan oleh orang tua/wali murid sesuai jadwal yang telah ditetapkan sekolah. 6. Apabila rapor diambil oleh pihak lain, wajib melampirkan surat kuasa dari orang tua/wali beserta identitas diri. 7. Untuk permohonan perbaikan data rapor/ijazah, pemohon wajib melampirkan dokumen pendukung yang sah (misalnya akta kelahiran, Kartu Keluarga, atau dokumen resmi lainnya sesuai jenis perbaikan yang diajukan). 8. Persyaratan tersebut berlaku untuk pelayanan penerbitan, penyerahan, maupun perbaikan administrasi rapor di SMP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3.	Prosedur	1. Guru mata pelajaran menginput dan menyerahkan nilai hasil belajar kepada wali kelas sesuai jadwal yang ditetapkan. 2. Wali kelas melakukan verifikasi, pengolahan, dan finalisasi nilai serta menyusun rapor peserta didik. 3. Kepala Sekolah melakukan pemeriksaan dan pengesahan rapor/ijazah sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Sekolah mengumumkan jadwal pembagian rapor/ijazah kepada orang tua/wali peserta didik.

		5. Orang tua/wali hadir untuk menerima rapor/ijazah sesuai jadwal yang telah ditentukan. 6. Petugas/Wali Kelas menyerahkan rapor/ijazah kepada orang tua/wali serta memberikan penjelasan mengenai hasil belajar peserta didik apabila diperlukan. 7. Apabila terdapat kesalahan data, orang tua/wali dapat mengajukan permohonan perbaikan dengan melampirkan dokumen pendukung yang sah untuk dilakukan verifikasi dan perbaikan sesuai ketentuan.
4.	Waktu Pelayanan	1. Proses maksimal 1 (satu) hari kerja apabila Kepala Sekolah berada di tempat. 2. Apabila berhalangan, penyelesaian dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Rapor , DKN, Leger dan BUku Induk
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas. 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan Solusi. 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan kepejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Komputer dan printer. 4. Buku register pelayanan. 5. Cap/stempel sekolah. 6. Ruang tunggu.
9.	Kompeterensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib: 1. Bersikap ramah, sopan, profesional, dan bertanggung jawab. 2. Memahami administrasi persuratan dan kearsipan sekolah. 3. Menjaga kerahasiaan data dan dokumen pemohon.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) Kepala Tata Usaha. 2. 1 (satu) atau lebih tenaga administrasi sekolah sesuai kebutuhan.

		3. Kepala Sekolah sebagai pejabat penandatanganan berkas.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keaslian dokumen, menjaga keamanan arsip, serta melindungi kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi Kepala Tata Usaha. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

SATUAN KERJA : SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

JENIS LAYANAN : PELAYANAN SPMB (SISTEM PELAYANAN MURID BARU)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Menteri Pendidikan dasar dan menengah nomo 03 Tahun 2005 tentang SPMB
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Calon murid memenuhi persyaratan usia dan jenjang pendidikan sesuai ketentuan SPMB yang berlaku. 2. Mengisi formulir pendaftaran SPMB secara daring (online) atau luring (offline) sesuai ketentuan. 3. Melampirkan dokumen persyaratan, antara lain: ✓ Ijazah atau Surat Keterangan Lulus (SKL) SD/ sederajat. ✓ Kartu Keluarga (KK). ✓ Akta Kelahiran. ✓ Nomor Induk Siswa Nasional (NISN). ✓ Pas foto terbaru. 4. Melampirkan dokumen pendukung sesuai jalur pendaftaran yang dipilih, seperti: ✓ Bukti domisili. ✓ Piagam prestasi yang diakui (jalur prestasi). ✓ Surat penugasan orang tua (jalur mutasi, apabila berlaku). 5. Dokumen lain sesuai petunjuk teknis SPMB.

		- Seluruh dokumen yang disampaikan harus benar, lengkap, dan sah sesuai ketentuan. - Bersedia mengikuti seluruh tahapan SPMB sesuai jadwal yang telah ditetapkan. - Melakukan daftar ulang bagi calon murid yang dinyatakan diterima sesuai jadwal yang ditentukan.
3.	Prosedur	- Pemohon memperoleh informasi mengenai persyaratan, jadwal, jalur penerimaan, dan tata cara pendaftaran SPMB. - Calon murid melakukan pendaftaran secara daring (online) atau luring (offline) sesuai jadwal yang telah ditetapkan. - Calon murid mengunggah atau menyerahkan dokumen persyaratan sesuai jalur pendaftaran. - Panitia SPMB melakukan verifikasi dan validasi dokumen pendaftaran. - Seleksi calon murid dilaksanakan sesuai jalur dan ketentuan dalam Petunjuk Teknis (Juknis) SPMB. - Hasil seleksi diumumkan melalui media yang telah ditetapkan oleh sekolah atau Dinas Pendidikan. - Calon murid yang dinyatakan lulus melakukan daftar ulang sesuai jadwal dengan melengkapi persyaratan yang ditentukan. - Panitia menetapkan murid baru dan melakukan pencatatan serta penginputan data ke sistem administrasi sekolah/Dapodik sesuai ketentuan. Prosedur ini dapat divisualisasikan dalam bentuk alur: Informasi → Pendaftaran → Penyerahan Berkas → Verifikasi & Validasi → Seleksi → Pengumuman → Daftar Ulang → Penetapan sebagai Murid Baru.
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai jadwal resmi SPMB yang ditetapkan dalam petunjuk teknis Dinas Pendidikan
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	- Informasi resmi pelaksanaan SPMB. - Bukti pendaftaran calon murid. - Hasil verifikasi dan validasi dokumen pendaftaran. - Hasil seleksi calon murid sesuai jalur penerimaan. - Pengumuman resmi hasil seleksi SPMB. - Bukti daftar ulang bagi calon murid yang dinyatakan diterima. - Penetapan status sebagai murid baru di SMP.

		8. Data murid baru yang telah tercatat dalam administrasi sekolah dan diinput ke sistem Dapodik. 9. Surat Keputusan Kepala Sekolah tentang penetapan peserta didik baru (sesuai kewenangan). 10. Layanan informasi dan konsultasi SPMB kepada masyarakat.
7.	Pengelolaan Pengaduan	1. Pelapor menyampaikan pengaduan disertai identitas dan bukti-bukti pendukung. 2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan pada buku pengaduan. 3. Pengaduan diteruskan kepada Kepala Tata Usaha atau pihak yang berwenang. 4. Dilakukan tindak lanjut dan penyelesaian sesuai permasalahan. 5. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pelapor. 6. Pengaduan didokumentasikan sebagai bahan evaluasi pelayanan.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang pelayanan Tata Usaha. 2. ATK dan Meja pelayanan. 3. Komputer dan printer. 4. Buku register pelayanan. 5. Jaringan Internet 6. Ruang tunggu. 7. Website SPMB
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), 2. Memahami Petunjuk Teknis (Juknis) SPMB yang berlaku pada tahun pelaksanaan. 3. Mampu memberikan informasi dan konsultasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, jalur, dan jadwal SPMB. 4. Mampu melakukan verifikasi dan validasi dokumen persyaratan calon murid baru secara cermat dan objektif. 5. Mampu mengoperasikan aplikasi SPMB, 6. Memiliki kemampuan mengelola administrasi pendaftaran, seleksi, pengumuman, dan daftar ulang. 7. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, sopan, responsif, dan berorientasi pada pelayanan prima.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau secara berkala, berkelanjutan dan

		berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Pendidikan Tanjungbalai
11.	Jumlah Pelaksana	8 – 15 orang.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Dinas Pendidikan Tanjungbalai menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan aturan yang berlaku. 2. Proses SPMB dilaksanakan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 2. Proses SPMB dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Tanjungbalai
14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi secara berkala dilaporkan melalui web SPMB 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan. 5. Evaluasi berdasarkan hasil pengaduan masyarakat serta penyusunan laporan pelaksanaan sebagai dasar perbaikan layanan pada tahun berikutnya.

SATUAN KERJA : SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

JENIS LAYANAN : PELAYANAN PERPUSTAKAAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Undang – undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2.	Persyaratan Pelayanan	PERATURAN DAN TATA TERTIB A. WAKTU BERKUNJUNG ✓ Senin – Kamis : jam 07.00 s.d. 13.00 WIB; ✓ Jumat : jam 07.00 s.d. 11.00 WIB; ✓ Sabtu jam 07.00 s.d 12.00 WIB ✓ Sepuluh menit sebelum tutup tidak melayani peminjaman. B. PEMINJAMAN ✓ Pelayanan peminjaman diberikan pada anggota perpustakaan.

		✓ Pelayanan peminjaman dibuka sesuai jam kerja SMP Negeri 4 Tanjungbalai ✓ Bagi peserta didik yang meminjam wajib menggunakan kartu perpustakaan. C. BATAS JUMLAH PEMINJAMAN ✓ Peserta didik hanya diperkenankan meminjam maksimal sebanyak 3 buku dalam setiap transaksi pinjam; ✓ Guru dan karyawan diperkenankan meminjam maksimal sebanyak 4 buah buku dalam setiap transaksi pinjam. D. JANGKA WAKTU PEMINJAMAN BUKU ✓ Bahan bacaan selama 1 Minggu (bisa diperpanjang); ✓ Buku Sekolah buku pelajaran selama 1 semester. ✓ Guru dan karyawan diberikan keistimewaan sesuai dengan kebutuhan (maksimal dua semester); ✓ Untuk buku Referensi seperti : ensiklopedi, kamus, dll. Hanya diperkenankan dibaca di tempat atau untuk kegiatan pembelajaran di kelas dan langsung dikembalikan setelah kegiatan pembelajaran selesai. E. PENGEMBALIAN DAN PERPANJANGAN ✓ Peminjam harus mengembalikan tepat pada waktunya; ✓ Buku yang akan diperpanjang harus dibawa untuk diselesaikan administrasi peminjamannya; ✓ Perpanjangan diizinkan apabila buku yang akan diperpanjang sedang tidak dipesan oleh anggota lain; ✓ Perpanjangan diizinkan hanya 1 (satu) kali; ✓ Batas waktu perpanjangan buku 1 (satu) minggu untuk sekali masa perpanjangan. F. PENGGUNAAN RUANG PERPUSTAKAAN ✓ Pengunjung diwajibkan mengisi buku pengunjung; ✓ Pengunjung dilarang makan dan minum di ruang perpustakaan;
--	--	---

		✓ Pengunjung dilarang menimbulkan suara gaduh/bising yang dapat mengganggu pengunjung lain; ✓ Pengunjung harus menjaga kebersihan, kerapian, dan kesopanan; ✓ Pengunjung tidak diperbolehkan membawa barang yang tidak diperlukan
3.	Prosedur	1. Mengisi daftar kunjungan 2. Mencari bahan pustaka melalui rak koleksi atau katalog 3. Untuk peminjaman, menyerahkan buku beserta kartu anggota kepada petugas 4. Petugas melakukan pencatatan peminjaman 5. Buku dipinjam sesuai ketentuan 6. Pengembalian buku dilakukan sebelum batas waktu yang telah ditetapkan 7. Petugas memeriksa kondisi buku dan mencatat pengembalian buku
4.	Waktu Pelayanan	1. Layanan membaca di tempat: selama jam operasional perpustakaan. 2. Peminjaman buku: maksimal 10 menit setelah persyaratan lengkap. 3. Pengembalian buku: maksimal 5 menit. 4. Perpanjangan masa pinjam: maksimal 5 menit.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	1. Layanan membaca di tempat. 2. Layanan peminjaman buku. 3. Layanan pengembalian buku. 4. Layanan perpanjangan masa pinjam. 5. Layanan referensi dan penelusuran informasi. 6. Layanan literasi dan bimbingan pemanfaatan perpustakaan.
7.	Pengelolaan Pengaduan	Petugas perpustakaan, kotak saran offline maupun online
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang perpustakaan. 2. Rak buku. 3. Meja dan kursi baca. 4. katalog 5. Sistem administrasi perpustakaan. 6. Koleksi buku cetak dan/atau digital. 7. Loker penyimpanan barang 8. Ruang baca yang bersih, aman, dan nyaman.

9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami pengelolaan perpustakaan sekolah. 2. Mampu mengelola administrasi peminjaman dan pengembalian buku. 3. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. 4. Mampu memberikan bantuan dalam penelusuran informasi kepada pemustaka.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah melalui Kepala Perpustakaan atau petugas yang ditunjuk dengan monitoring dan evaluasi secara berkala.
11.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) Kepala Perpustakaan atau petugas yang ditunjuk. 2. 1 (satu) atau lebih tenaga perpustakaan sesuai kebutuhan sekolah.
12.	Jaminan Pelayanan	Sopan, Menyenangkan, Akuntabel, Ramah, Cepat, Tepat, Mudah, Transparan, Tuntas, Tidak diskriminatif;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan koleksi perpustakaan, keselamatan pengunjung selama berada di ruang perpustakaan, serta menjaga kenyamanan lingkungan perpustakaan.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring Kepala Sekolah. 2. Evaluasi pengelolaan perpustakaan. 3. Survei kepuasan pengguna. 4. Rekapitulasi jumlah kunjungan dan peminjaman buku. 5. Tindak lanjut terhadap saran dan pengaduan pengguna sebagai upaya peningkatan mutu layanan.

SATUAN KERJA : SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

JENIS LAYANAN : PELAYANAN BIMBINGAN KONSELING (BK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan Konseling pada pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan BK diberikan kepada semua murid dan Orang tua/Wali SMP Negeri 4 Tanjungbalai. 2. Hadir langsung ke ruang BK baik murid, orangtua/wali dengan melakukan : ✓ Registrasi buku tamu kunjungan ✓ Mengutarakan keperluan

		3. Murid diundang ke ruang BK oleh Guru BK melalui surat undangan. 4. Orang tua/wali murid diundang ke ruang BK oleh Guru BK 5. Hadir sesuai jadwal yang sudah ditentukan
3.	Prosedur	1. Peserta didik atau pihak yang berkepentingan mengajukan permohonan layanan kepada Guru Bimbingan dan Konseling. 2. Guru BK melakukan identifikasi kebutuhan dan penjadwalan layanan. 3. Guru BK memberikan layanan sesuai kebutuhan peserta didik, meliputi layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individual, atau dukungan sistem. 4. Apabila diperlukan, Guru BK melakukan koordinasi dengan wali kelas, guru mata pelajaran, orang tua/wali, atau pihak terkait dengan tetap memperhatikan kerahasiaan data. 5. Guru BK melakukan pencatatan hasil layanan dan tindak lanjut.
4.	Waktu Pelayanan	1. Pendaftaran atau pengajuan layanan: maksimal 10 menit. Layanan konseling individu: 30–60 menit per sesi. 2. Layanan konseling kelompok: sesuai jadwal yang ditetapkan. 3. Tindak lanjut layanan: paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah layanan apabila diperlukan.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	1. Layanan konseling individu. 2. Layanan konseling kelompok. 3. Layanan bimbingan klasikal. 4. Layanan konsultasi bagi peserta didik dan orang tua/wali. 5. Rekomendasi tindak lanjut atau rujukan apabila diperlukan. 6. Administrasi layanan Bimbingan dan Konseling.
7.	Pengelolaan Pengaduan	Petugas perpustakaan, kotak saran offline maupun online
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Bimbingan dan Konseling yang nyaman dan menjamin privasi. 2. Meja dan kursi layanan. 3. Komputer/laptop. 4. Lemari arsip.

		5. Formulir administrasi BK. 6. Media bimbingan dan konseling. 7. Jaringan internet (apabila diperlukan).
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Pelaksana layanan adalah Guru Bimbingan dan Konseling yang: 2. Memiliki kompetensi di bidang Bimbingan dan Konseling. 3. Memahami perkembangan peserta didik. 4. Mampu memberikan layanan secara profesional, objektif, dan empatik. 5. Menjaga kerahasiaan data dan informasi peserta didik. 6. Mampu bekerja sama dengan warga sekolah dan orang tua/wali.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Guru Bimbingan dan Konseling sesuai jumlah yang ditetapkan sekolah. 2. Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab layanan.
12.	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin bahwa layanan Bimbingan dan Konseling diberikan secara Profesional, cepat dan tepat, ramah, Objektif tidak diskrimatif, menjaga kerahasiaan peserta didik dan berorientasi pada kepentingan terbaik peserta didik.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan seluruh proses layanan Bimbingan dan Konseling serta perlindungan data pribadi peserta didik sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Supervisi Kepala Sekolah. 2. Evaluasi program Bimbingan dan Konseling. 3. Survei kepuasan peserta didik dan/atau orang tua/wali. 4. Monitoring pelaksanaan tindak lanjut layanan. 5. Perbaikan berkelanjutan terhadap mutu layanan Bimbingan dan Konseling.

SATUAN KERJA : SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

JENIS LAYANAN : PELAYANAN UKS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang undang nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan kesehatan diberikan kepada: ✓ Peserta didik/pasien dalam kondisi sakit untuk mendapatkan penanganan dini ✓ Peserta didik/pasien membutuhkan istirahat untuk memulihkan kondisinya. ✓ Peserta didik/pasien membutuhkan mengukur tinggi badan atau menimbang berat badan sebagai bentuk layanan Kesehatan. ✓ Peserta didik/pasien membutuhkan konsultasi atau konseling kesehatan. 2. Hadir langsung ke UKS dengan melakukan : ✓ Registrasi tamu pada buku kunjungan ✓ Mengutarakan keluhan kesehatan yang dialami
3.	Prosedur	1. Murid yang merasa sakit atau mengalami cedera melapor kepada guru kelas atau guru piket 2. Guru membawa murid keruang UKS untuk mendapatkan pertolongan Pertama oleh Petugas UKS 3. Petugas memeriksa kondisi murid dan memberikan Tindakan awal (misalnya membersihkan luka, memberikan kompres atau istirahat di ruang UKS 4. Jika kondisi tidak membaik atau membutuhkan penangan lanjut, petugas menghubungi orang tua/wali murid 5. Dalam keadaan darurat sekolah berkoordinasi dengan puskesmas terdekat. 6. Semua Tindakan dicatat dalam buku register UKS
4.	Waktu Pelayanan	Dilaksanan segera pada saat murid melapor sakit atau mengalami insiden Kesehatan disekolah (waktu tanggap maksimal 5 menit setelah laporan diterima.
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Pertolongan pertama dan pencatatan tindakan kesehatan di Ruang UKS SMP Negeri 4 Tanjungbalai.
7.	Pengelolaan Pengaduan	Datang langsung ke SMP Negeri 4 Tanjungbalai, offlin maupun online

		Kotak saran.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang UKS yang bersih dan nyaman 2. Tempat tidur pasien (bed) terpisah pisah 3. Kotak peralatan P3K lengkap 4. Timbangan berat badan, pengukur tinggi badan 5. Poster edukasi Kesehatan 6. Buku administrasi UKS
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur pertolongan pertama 2. Mampu berkoordinasi dengan petugas Puskesmas 3. Mampu mencatat dan melaporkan kejadian Kesehatan murid 4. Bersikap ramah, sigap dan menjaga kondisi murid
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berkala oleh Kepala Sekolah dan Pembina UKS
11.	Jumlah Pelaksana	2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tanggap dan sesuai standar kesehatan sekolah. Jika terjadi kelaianan pelaksana mendapat teguran dan pembinaan sesuai ketentuan sekolah
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penanganan dilakukan dengan menjaga kebersihana alat dan lingkungan 2. Setiap tindakan sederhana dilakukan sesuai dengan prosedur kesehatan dasar 3. Murid dengan kondisi berat segera dirujuk ke fasket terdekat dengan pendampingan guru
14.	Evaluasi Kinerja	1. Rapat koordinasi UKS dilaksanakan minimal 2 kali dalam satu tahun 2. Evaluasi kegiatan kesehatan dan laporan rutin ke Puskesmas dilakukan tiap semester 3. Survei Kebersihan Lingkungan sekolah dan perilaku hidup bersih sehat dilakukan secara berkala

SATUAN KERJA : SMP NEGERI 4 TANJUNGBALAI

JENIS LAYANAN : PELAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI SEKOLAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi public
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon merupakan murid, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan, alumni, dan masyarakat yang membutuhkan informasi. 2. Mengisi formular pengaduan (tertulis/online) 3. Melampirkan Identitas Diri (KTP/Kartu Keluarga) 4. Menyampaikan informasi atau pengaduan secara jelas, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. 5. Menyertakan Bukti Pendukung yang relevan (Foto, dokumen, rekaman atau lainnya).
3.	Prosedur	1. Pengadu menyampaikan laporan melalui online dan offline. 2. Petugas mencatat pengaduan ke buku agenda pengaduan 3. Kepala Sekolah dan Tim Memeriksa keabsahan Aduan dan bukti 4. Sekolah melakukan klarifikasi/, mediasi internal ke pihak terlapor 5. Pemberian solusi/jawaban resmi secara tertulis atau musyawarah.
4.	Waktu Pelayanan	Kasus ringan (misl: fasilitas kelas rusak, salah paham 1-3 hari kerja) Kasus sedang/berat (misl : perundungan, pelanggaran disiplin guru, pungli 7 – 14 hari kerja tergantung Tingkat kerumitan dilapangan
5.	Biaya Pelayanan	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Hasil Keputusan resmi penyelesaian pengaduan
7.	Pengelolaan Pengaduan	Tatap muka langsung, online dan kotak saran
8.	Sarana dan Prasarana	1. Meja dan kursi layanan. 2. Komputer/laptop. 3. Lemari arsip.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sekolah merahasiakan identitas pelapor jika diminta, demi melindungi keamanan pelapor dari intimidasi

10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi, dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan
11.	Jumlah Pelaksana	2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Sekolah menjamin bahwa layanan Bimbingan dan Konseling diberikan secara Profesional, cepat dan tepat, ramah, Objektif tidak diskrimatif, menjaga kerahasiaan peserta didik dan berorientasi pada kepentingan terbaik peserta didik.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sekolah menjamin keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan seluruh proses layanan Bimbingan dan Konseling serta perlindungan data pribadi peserta didik sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	1. Survei kepuasan Masyarakat 2. Monitoring pelaksanaan tindak lanjut layanan. 3. Perbaikan berkelanjutan terhadap mutu layanan 4. Jika pelapor belum puas dengan Keputusan sekolah, pelapor berhak banding atau meneruskan laporan ke dinas Pendidikan.

Ditetapkan di : Tanjungbalai

Pada tanggal : 03 Januari 2026

Plt. Kepala SMP Negeri 4 Tanjungbalai



SITI AMINAH, S.Pd

NIP.198404062010012030