



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 1 TANJUNGBALAI
JLN. JEND. SUDIRMAN NO. 56–58 / 113 Telp (0623) 92326 TANJUNGBALAI
KODE POS : 21314

=====

KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 1 KOTA TANJUNGBALAI
NOMOR: 421/119/SMPN1/TBS/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN SMP NEGERI 1 TANJUNGBALAI TAHUN 2026

- Menimbang : a. Bahwa berdasarkan ketentuan pasal 7 ayat (1) Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungbalai, standar pelayanan wajib disusun oleh masing-masing perangkat daerah Kota Tanjungbalai
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 1 Tanjungbalai tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Tanjungbalai Tahun 2025.
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungbalai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4111);
3. Undang – undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang – undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan undang -undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai (Lembaran Daerah Kota Tanjungbalai Tahun 2016 Nomor 5) sebagaimana telah di udah dengan Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai (Lembaran Daerah Kota Tanjungbalai Tahun 2021 Nomor , Tambahan Lembaran Daerah Kota Tanjungbalai Nomor 4);
9. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kependudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan keempat atas Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kependudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai (Berita Daerah Kota Tanjungbalai Tahun 2021 Nomor 17);
10. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 42 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai, sebagai mana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 18 Tahun 2021 tentang perubahan keempat atas Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 42 Tahun 2016 tentang Tugas Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Kota Tanjungbalai (Berita Daerah Kota Tanjungbalai Tahun 2021 Nomor 18);
11. Peraturan Walikota Tanjungbalai Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Tanjungbalai (Berita Daerah Kota Tanjungbalai Tahun 2020 Nomor 44).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan SMP Negeri 1 Tanjungbalai Tahun 2026, Sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan SMP Negeri 1 Tanjungbalai sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi
1. Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (SPMB)
 2. Syarat Mutasi Peserta Didik (Pindah Sekolah)
 3. Pelayanan surat keterangan aktif sekolah
 4. Pelayanan legalisir ijazah dan dokumen sekolah
 5. Pelayanan perpustakaan
 6. Pelayanan bimbingan dan konseling (BK)
 7. Pelayanan pengaduan masyarakat
 8. Pelayanan program indonesia pintar (PIP)
 9. Laboratorium komputer
 10. Pelayanan tamu sekolah

11. Pembagian rapor

- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh semua aparatur dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, aparat pengawasan dan pengguna pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan SMP Negeri 1 Tanjungbalai.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

**Ditetapkan di Tanjungbalai
Pada tanggal : 16 Februari 2026**

Kepala Sekolah,



**SRI GUNAWAN TARIGAN, S.Pd., M.Pd
NIP. 197803012006041008**

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (SPMB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Mengisi formulir pendaftaran. 2. Fotokopi Kartu Keluarga. 3. Fotokopi Akta Kelahiran. 4. Ijazah/SKL SD sederajat. 5. Pas foto sesuai ketentuan. 6. Rapot
2.	Prosedur	1. Calon murid melakukan pendaftaran secara mandiri melalui web resmi atau datang langsung ke posko SPMB sekolah. 2. Panitia melakukan verifikasi berkas persyaratan. 3. Pelaksanaan seleksi (jalur zonasi/prestasi/ sesuai kebijakan sekolah). 4. Pengumuman hasil seleksi melalui papan pengumuman resmi dan website sekolah. 5. Pendaftaran ulang bagi calon murid yang dinyatakan diterima.
3	Waktu Pelayanan	Sesuai jadwal SPMB yang ditetapkan.
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan/Lembar Pengumuman Kelulusan SPMB. Bukti Tanda Terima Pendaftaran Ulang.
6	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 ke pejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
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 (sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 66 Tahun 2010).

8	Sarana dan Prasarana	Komputer, Meja, ATK, Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu Berkomunikasi dengan baik Mahir dalam mengoperasikan portal/sistem pendaftaran digital (seperti Portal SPMB)
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	17 (Tujuh belas) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Mutasi Peserta Didik (Pindah Sekolah)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan Mutasi Keluar 1. Surat permohonan pindah dari Orang Tua/Wali Murid. Surat Keterangan Pindah dari Sekolah Asal (ditandatangani Kepala Sekolah). 2. Surat Keterangan Bersedia Menerima dari Sekolah Tujuan. 3. Buku Rapor asli siswa yang bersangkutan. Persyaratan Mutasi Masuk 1. Surat Keterangan Pindah dari Sekolah Asal yang sah. 2. Surat Validasi/Rekomendasi dari Dinas Pendidikan setempat. 3. Fotokopi Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP Orang Tua. 4. Rapor asli siswa yang bersangkutan. 5. Surat Keterangan Mutasi Dapodik.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas. 2. Verifikasi dokumen. 3. Penentuan ketersediaan rombongan belajar. 4. Penerbitan surat mutasi.
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Mutasi(Pindah Sekolah)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010
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 (sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 66 Tahun 2010).
8	Sarana dan Prasarana	Komputer, Meja, ATK, Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu Berkomunikasi dengan baik Kemampuan melakukan verifikasi keaslian dokumen mutasi (seperti keabsahan tanda tangan kepala sekolah asal,

		kevalidan NISN, kelengkapan nilai rapor, dan kesesuaian dokumen kependudukan)
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setip Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan surat keterangan aktif sekolah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Permohonan dari siswa/orang tua. 2. 2.Kartu pelajar atau identitas siswa.
2.	Prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduan. 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan substansi aduan . 3. Aduan yang valid diteruskan ke tim teknis untuk diklarifikasi dan ditindaklanjuti 4. Perumusan solusi atau keputusan atas pengaduan. 5. Penyampaian hasil penyelesaian kepada pelapor.
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat keterangan aktif sekolah
6	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 ke pejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) 2. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
8	Sarana dan Prasarana	1. Meja/Loket pelayanan Tata Usaha. 2. Komputer/Laptop, Printer, Scanner, dan Jaringan Internet (Akses Dapodik). 3. Alat Tulis Kantor (ATK) dan Buku Kendali/Agenda Surat Keluar.
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan informasi dan penjelasan yang jelas, sopan, dan mudah dipahami oleh siswa maupun orang tua/wali murid yang mengajukan permohonan. Mampu mengoperasikan perangkat komputer, mesin cetak (printer), serta aplikasi perkantoran (Microsoft Word/Excel) dengan cepat dan rapi.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Legalisir ijazah dan dokumen sekolah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa Dokumen Asli (Ijazah/STTB/SKHUN/Raport, dll). 2. Menyerahkan Fotokopi dokumen yang akan dilegalisir (5–10 lembar atau lebih).
2.	Prosedur	1. Menyerahkan dokumen asli dan fotokopi. 2. Petugas memeriksa kesesuaian dokumen fotokopi dengan dokumen asli. 3. Jika sesuai, petugas memberi stempel/cap legalisir pada dokumen fotokopi. 4. Dokumen diajukan kepada Kepala Sekolah untuk ditandatangani. 5. Petugas menyerahkan dokumen asli dan fotokopi yang sudah dilegalisir kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	1. Maksimal 15–30 Menit (Jika Kepala Sekolah berada di tempat). 2. Maksimal 1x24 Jam (Jika Kepala Sekolah sedang dinas luar/rapat).
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Legalisir ijazah dan dokumen sekolah
6	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 ke pejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan terkait penyetaraan dan legalisir ijazah.
8	Sarana dan Prasarana	1. Meja/Loket pelayanan Tata Usaha. 2. Komputer/Laptop, printer, alat tulis, dan stempel legalisir resmi sekolah. 3. Alat Tulis Kantor (ATK) dan Buku Kendali/Agenda Surat Keluar.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu memberikan informasi dan penjelasan yang jelas, sopan, dan mudah dipahami oleh siswa maupun orang tua/wali murid yang mengajukan permohonan. Memahami karakteristik fisik ijazah/skhun asli
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan perpustakaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Membawa Kartu Anggota Perpustakaan yang masih berlaku. 2. Maksimal meminjam (2/3) judul buku dalam satu waktu. 3. Membawa buku yang dipinjam beserta Kartu Anggota.
2.	Prosedur	Peminjaman Buku 1. Pilih mencari buku di rak/katalog 2. Membawa buku dan kartu ke meja sirkulasi 3. Petugas memindai/mencatat kode buku dan kartu 4. Buku diserahkan kepada peminjam. Pengembalian Buku 1. Menyerahkan buku ke petugas 2. Petugas memeriksa kondisi fisik buku dan mencocokkan tanggal kembali 3. Petugas memperbarui status di sistem/buku kendali.
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 15 menit.
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan perpustakaan
6	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 ke pejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
7		1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
8	Sarana dan Prasarana	1. Meja/Loket pelayanan 2. Komputer/Laptop, printer, alat tulis 3. Rak Buku, Rak Majalah/Koran, dan Lemari Display Buku Baru. 4. Loker/Lemari Tempat Penitipan Tas pengunjung. 5. Ruang Baca yang tenang dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik. 6. Meja dan Kursi Baca (atau area lesehan dengan karpet).
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu memberikan informasi dan penjelasan yang jelas, sopan, dan mudah dipahami oleh siswa maupun orang tua/wali murid yang mengajukan permohonan.

		Mampu menegakkan tata tertib perpustakaan (menjaga ketenangan, ketertiban pengembalian, dan penanganan denda/sanksi keterlambatan) secara adil dan edukatif kepada siswa.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan bimbingan dan konseling (BK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Siswa yang datang atas kemauan sendiri, rujukan guru mata pelajaran/wali kelas, atau panggilan guru BK. 2. Bersedia mengikuti proses bimbingan secara terbuka.
2.	Prosedur	1. Siswa datang atas kemauan sendiri, panggilan Guru BK, atau rujukan Wali Kelas. 2. Guru BK menentukan waktu pertemuan di Ruang Konseling agar tidak membentur jam pelajaran krusial. 3. Sesi konseling tatap muka secara privat menggunakan pendekatan humanis dan ramah anak.
3	Waktu Pelayanan	30-45 Menit
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan pendampingan psikologis, pengentasan masalah siswa, serta laporan perkembangan perilaku siswa kepada orang tua.
6	Pengelolaan Pengaduan	5. Pemohon Menyampaikan Pengaduan langsung kepada petugas 6. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 7. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke pejabat terkait. 8. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
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 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.
8	Sarana dan Prasarana	Ruangan yang digunakan untuk aktivitas harian guru BK, Buku kendali/buku saku pelanggaran dan prestasi siswa
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu Berkomunikasi dengan baik Memiliki kemampuan mediasi konflik dan manajemen kasus darurat.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan pengaduan masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Menyampai identitas diri. 2. Menyampaikan kronologi pengaduan yang jelas 3. Melampirkan bukti pendukung (foto, dokumen, rekaman video/suara) jika ada.
2.	Prosedur	4. Siswa datang atas kemauan sendiri, panggilan Guru BK, atau rujukan Wali Kelas. 5. Guru BK menentukan waktu pertemuan di Ruang Konseling agar tidak membentur jam pelajaran krusial. 6. Sesi konseling tatap muka secara privat menggunakan pendekatan humanis dan ramah anak.
3	Waktu Pelayanan	30-45 Menit
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Jawaban Resmi, Solusi Penyelesaian Masalah, atau Rekomendasi Tindak Lanjut atas Pengaduan.
6	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 ke pejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8	Sarana dan Prasarana	Komputer, Meja, ATK, Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu Berkomunikasi dengan baik Mampu mendengarkan keluhan dengan sabar, menenangkan pelapor yang sedang emosional (misal: orang tua murid yang marah), dan berbicara dengan bahasa yang santun serta persuasif.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan program indonesia pintar (PIP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Terdaftar aktif sebagai peserta didik di Dapodik dan memiliki NISN valid. 2. Memiliki Kartu Indonesia Pintar (KIP), atau masuk dalam DTKS Kementerian Sosial, atau memiliki Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)/Program Keluarga Harapan (PKH). 3. Bagi usulan jalur miskin/rentan miskin (Pertimbangan Khusus): Melampirkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Desa/Kelurahan atau Surat Keterangan Dampak Bencana/Yatim Piatu.
2.	Prosedur	1. Sekolah mengumumkan daftar siswa masuk SK Nominasi atau SK Pemberian 2. Petugas/Operator memeriksa kelengkapan berkas persyaratan pemohon. 3. Sekolah menerbitkan Surat Keterangan Aktif Belajar/Pengantar Pencairan PIP. 4. Pemohon didampingi orang tua/wali (atau kolektif oleh sekolah) mendatangi Bank Penyalur untuk melakukan proses aktivasi rekening atau penarikan dana bantuan.
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari Kerja
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Jawaban Resmi, Solusi Penyelesaian Masalah, atau Rekomendasi Tindak Lanjut atas Pengaduan.
6	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 ke pejabat terkait. 4. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar.
8	Sarana dan Prasarana	Komputer, Meja, ATK, Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas/Operator PIP memahami Petunjuk Pelaksanaan PIP secara menyeluruh. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer, internet, dan aplikasi SiPintar/Dapodik.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang

12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Laboratorium komputer

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Wajib didampingi oleh Guru Mata Pelajaran atau Laboran selama berada di dalam ruang laboratorium.
2.	Prosedur	1. Petugas laboratorium (laboran) atau asisten harus bersiap di tempat selama jam operasional untuk membantu kendala teknis. 2. Siswa masuk ruangan tanpa mengenakan alas kaki (sepatu dilepas dan ditata rapi di rak luar) untuk menjaga kebersihan. 3. Tidak boleh membawa makanan, camilan, atau air minum ke area meja komputer guna menghindari kerusakan akibat tumpahan. 4. Siswa dilarang mengubah <i>wallpaper</i> , mengunduh game, atau memindahkan kabel/komponen komputer tanpa izin guru. 5. Setelah pelajaran berakhir, siswa wajib melakukan <i>shut down</i> komputer secara benar, merapikan kursi, dan meninggalkan ruangan dengan tertib.
3	Waktu Pelayanan	Pukul 07.30 s.d 13.00
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Akses langsung ke satu unit komputer/Chromebook yang sudah menyala, memiliki koneksi internet stabil, dan bersih dari debu/kotoran saat jam pelajaran dimulai.
6	Pengelolaan Pengaduan	5. Pemohon Menyampaikan Pengaduan langsung kepada petugas 6. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 7. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke pejabat terkait. 8. Pejabat terkait menyelesaikan permasalahan sampai tuntas.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permendikbudristek Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah.
8	Sarana dan Prasarana	Komputer, Meja, ATK, Kursi
9	Kompetensi Pelaksana	Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan internet Mampu mengatur jaringan lokal (LAN) maupun nirkabel (Wi-Fi), melakukan <i>cloning</i> sistem
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah

11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Tamu Sekolah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Tamu wajib berpakaian rapi, sopan, dan menjaga ketertiban. 2. Menyerahkan kartu identitas resmi yang berlaku (KTP/SIM/Paspor). 3. Mengisi buku tamu
2.	Prosedur	1. Satpam menyapa tamu di gerbang utama, memeriksa identitas dasar, dan mengarahkan ke area parkir tamu. 2. Tamu menuju meja resepsionis/lobi untuk mengisi buku tamu dan menukarkan kartu identitas 3. Petugas /Guru Piket menghubungi pejabat sekolah, guru, atau unit kerja yang dituju oleh tamu. 4. Tamu dipersilakan menunggu di ruang tunggu utama atau langsung diarahkan ke ruang pertemuan (Ruang Kepala Sekolah/Ruang BK/Ruang Tamu Utama) setelah pejabat yang bersangkutan siap. 5. Setelah urusan selesai, Tamu mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebelum keluar lingkungan sekolah.
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 30-60 Menit
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jasa fasilitasi penerimaan kunjungan, konsultasi, mediasi, koordinasi kedinasan, atau pelayanan administrasi bagi orang tua/wali murid dengan suasana yang aman, nyaman, dan solutif.
6	Pengelolaan Pengaduan	Kotak Saran & Pengaduan fisik di ruang lobi.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
8	Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu dengan pendingin udara Kipas, kursi tunggu, meja resepsionis, komputer, buku tamu
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas menguasai teknik komunikasi pelayanan prima (Budaya 5S: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Memiliki pemahaman mendalam terkait struktur organisasi dan alur kerja sekolah.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Satuan Kerja : SMP Negeri 1 Tanjungbalai
 Jenis Pelayanan : Pembagian rapor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Diambil oleh Orang Tua/Wali Murid resmi (Siswa dilarang mengambil sendiri kecuali ada surat kuasa/izin khusus). 2. Membawa Kartu Kendali/Surat Undangan Pembagian Rapor dari sekolah. 3. Menyelesaikan administrasi perpustakaan (bebas pinjam buku) jika ada. 4. Berpakaian rapi, sopan
2.	Prosedur	1. Satpam mengatur area parkir khusus orang tua dan mengarahkan ke ruang kelas masing-masing. 2. Orang tua mengisi daftar hadir di depan kelas dan mengambil nomor antrean yang disediakan oleh Wali Kelas. 3. Wali Kelas memanggil orang tua sesuai nomor antrean untuk menyerahkan rapor secara privat, memberikan penjelasan capaian nilai, serta sesi konsultasi perkembangan anak. 4. Setelah menerima rapor, orang tua diarahkan untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
3	Waktu Pelayanan	Maksima 10–15 menit per orang tua
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Buku Rapor (Laporan Hasil Belajar Siswa) cetak/digital resmi yang telah ditandatangani Wali Kelas dan Kepala Sekolah, disertai lembar deskripsi perkembangan karakter anak.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Kotak saran 2. Masalah nilai akan difasilitasi oleh Guru BK/Wakasek Kurikulum dalam waktu maksimal 2 x 24 jam.
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permendikbudristek Nomor 22 Tahun 2023 tentang Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah.
8	Sarana dan Prasarana	Ruang kelas yang bersih, Meja Kursi.
9	Kompetensi Pelaksana	Wali Kelas wajib menguasai kemampuan komunikasi yang empatik, profesional, solutif saat menyampaikan kendala belajar anak, serta berpenampilan rapi.
10	Pengawasan Internal	Kepala Sekolah
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kondisi Lingkungan dan ruangan yang nyaman dan aman
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan Setiap Bulan

Kepala Sekolah,



SRIGUNA WANTARIGAN, S.Pd., M.Pd
 NIP. 197803012006041008