



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
SMP NEGERI 2 SEMARAPURA



Alamat : Jalan Dewi Sartika No. 7 Telp. 0366 21053 Semarang
E-mail : info@smpn2smr.sch.id, Website : <http://www.smpn2smr.sch.id>

**KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH
SMP NEGERI 2 SEMARAPURA
NOMOR: 800/471.A/SMP N 2
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SMP NEGERI 2 SEMARAPURA
KEPALA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 2 SEMARAPURA**

Menimbang	:	a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan; b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada SMP negeri 2 Semarang; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan keputusan kepala SMP Negeri 2 Semarang
Mengingat	:	1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesi Nomor 5028); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nonor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

		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 765);
MEMUTUSKAN		
Menetapkan	:	
KESATU	:	Daftar Layanan Sekolah SMP Negeri 2 Semarapura sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
KEDUA	:	Standar Pelayanan Sekolah SMP Negeri 2 Semarapura sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
KETIGA	:	Standar Pelayanan Sekolah SMP Negeri 2 Semarapura sebagaimana dimaksud dicantumkan KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dengan memegang teguh Maklumat Pelayanan.
KEEMPAT	:	Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum KEDUA, tercantum dalam Lampiran III Keputusan ini.
KELIMA	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Semarapura
Pada tanggal : 13 Juni 2026

Kepala SMP Negeri 2 Semarapura



IDA BAGUS ASTAWA, S.Pd., M.Pd.
NIP. NIP. 19691207 199203 1 007

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

- 1. Bupati Klungkung.
- 2. Wakil Bupati Klungkung.
- 3. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung.
- 4. Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung.

DAFTAR LAYANAN SMP NEGERI 2 SEMARAPURA

- 1. LAYANAN PENERIMAAN TAMU
- 2. LAYANAN DATA DAN INFORMASI
- 3. LAYANAN TATA USAHA
- 4. LAYANAN SPMB
- 5. LAYANAN BK
- 6. LAYANAN PERPUSTAKAAN
- 7. LAYANAN LABORATORIUM IPA
- 8. LAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER
- 9. LAYANAN UNIT KESEHATAN SEKOLAH
- 10. LAYANAN PRAMUKA
- 11. LAYANAN PEMBELAJARAN
- 12. LAYANAN PENGADUAN

Ditetapkan di : Semarapura
Pada tanggal : 13 Juni 2026



Kepala SMP Negeri 2 Semarapura

IDA BAGUS ASTAWA, S.Pd.,M.Pd.
NIP.19691207 199203 1 007

1. STANDAR PELAYANANPENERIMAAN TAMU/KUNJUNGAN KERJA		
No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi; b. Mencantumkan maksud dan tujuan kunjungan kerja; c. Mencantumkan waktu pelaksanaan kunjungan kerja dan jumlah personil yang mengikuti; Ditujukan ke alamat: SMP Negeri 2 Semarapura Tembusan: Kepala SMP Negeri 2 Semarapura Jalan Dewi Sartika no. 7 Semarapura Tengah atau melalui email di info@smpn2.scr.id 2. Hadir langsung ke Kantor SMP Negeri 2 Semarapura dengan melakukan: a. Registrasi tamu pada <i>front office</i>; b. Membawa surat permohonan asli dari institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis Keterangan: a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarapura b. Pengguna layanan menerima tanda terima/konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		datang terlambat (prioritas perlu dipertimbangkan).

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi/surat jawaban penerimaan tamu/kunjungan kerja disampaikan oleh SMP Negeri 2 Semarapura maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima; 2. Kunjungan kerja yang hadir langsung tanpa surat permohonan sebelumnya, akan diarahkan kepada petugas yang membidangi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud dan tujuan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau materi kunjungan kerja.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresi asi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala SMP Negeri 2 Semarapura; Jl. Dewi Sartika no. 7 Semarapura Tengah 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 0366-21053 b. email : info@smpn2.scr.id

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Klungkung.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruangan harus nyaman, bersih dan rapi 2. Lengkapi ruangan tamu dengan perlengkapan seperti : a. Buku Tamu b. Kartu pengenal tamu c. Majalah/koran d. Brosur/katalog sekolah. e. Tempat sampah/asbak

No	KOMPONEN	URAIAN
.		

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, serta program kerja yang dilakukan oleh SMP Negeri 2 Semarang. 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun; 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang yakni Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan Masyarakat; 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Penerimaan tamu/kunjungan kerja dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Penerimaan tamu/kunjungan kerja dilakukan oleh pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang menerima tamu/kunjungan kerja telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan penerimaan tamu/kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak pihak SMP Negeri 2 Semarang selama berada di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan pelaksanaan per kegiatan, 2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Klungkung, 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: 2. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi; 3. Mencantumkan maksud dan tujuan permintaan data dan informasi; 4. Permohonan dari perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/ partai politik/badan publik lainnya di luar Pemerintah Kabupaten Klungkung ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarapura. 5. Permohonan dari unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarapura. Ditujukan ke alamat: Jalan Dewi Sartika no. 7 Semarapura Tengah atau melalui email di info@smpn2smr.scr.id Hadir langsung ke SMP Negeri 2 Semarapura Kabupaten Klungkung dengan melakukan: a. Registrasi tamu pada <i>front office</i> b. Membawa surat permohonan asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku;
----	-----------------------	---

		6. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
--	--	--

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Melalui permohonan tertulis Keterangan: a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 1 Semarapura; b. Pengguna layanan menerima tanda terima/konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima; c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi serta analisis terhadap surat permohonan data dan informasi, selanjutnya: • Jika surat permohonan data dan informasi diterima, maka pengguna layanan akan menerima surat berisi data dan informasi sesuai surat permohonan; • Jika surat permohonan data dan informasi ditolak, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan. d. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. 2. Hadir langsung ke SMP Negeri 2 Semarapura, Keterangan: a. Pengguna layanan datang langsung ke SMP Negeri 1 Semarapura dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas <i>front office</i>; b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu disposisi petugas yang akan memberikan pelayanan; b. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi oleh petugas <i>front office</i>;
----------------------------------	---

	d. Apabila permohonan data dan informasi diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruangan pertemuan yang telah disiapkan; e. Pengguna layanan menerima layanan data dan informasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.
3. Jangka Waktu Pelayanan	1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh SMP Negeri 2 Semarapura maksimal 14 (empat belas) hari sejak surat permohonan diterima; 2. Pengguna yang hadir langsung, akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4. Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5. Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau data dan informasi yang diminta.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala SMP Negeri 2 Semarang Jalan Dewi Sartika no. 7 Semarang Tengah 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 0366 21053 b. email : info@smpn2smr.sch.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)	
1. Dasar Hukum	1. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Klungkung;
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. <i>Printer Scanner Fotocopy</i> 5. Jaringan internet

3. Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh satuan pendidikan. 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun; 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4. Pengawasan Internal	1. Atasan langsung 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5. Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi pada masing-masing bagian.
6. Jaminan Pelayanan	Data dan informasi yang diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan penerimaan tamu/kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak pihak SMP Negeri 2 Semarang selama berada di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang.
8. Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan rekap permintaan data dan informasi pada buku register; 2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Klungkung; 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

STANDAR PELAYANAN TATA USAHA

• Penyampaian Pelayanan (Mutasi Peserta Didik) • Persyaratan Pelayanan	1. Mutasi Keluar Sekolah dalam Kabupaten 2. Surat keterangan pindah sekolah yang ditandatangani Kepala Sekolah; 3. Surat Keterangan Formasi kelas dari Sekolah yang akan dituju; 4. Fotokopi rapor rangkap 1 (satu); 5. Menunjukkan rapor asli mutasi keluar sekolah ke kabupaten/kota lain; 6. Surat keterangan pindah sekolah/permohonan Mutasi dari orang tua siswa/ wali (bermaterai) 7. Mutasi Masuk, yang ditandatangani Kepala Sekolah: 8. Fotokopi rapor rangkap 1 (satu); 9. Menunjukkan rapor asli mutasi masuk siswa dari luar kabupaten/kota lain; 10.Surat keterangan mutasi dari sekolah asal; 11.Surat rekomendasi dari Dinas Pendidikan setempat; 12.Fotokopi rapor rangkap 1 (satu); 13.Menunjukkan rapor asli; 14.Fotokopi Akta Kelahiran
• Sistem Mekanisme dan Prosedur	MUTASI KELUAR • Orang tua menyampaikan berkas ke sekolah asal • Surat permohonan mutasi + fotokopi rapor • Petugas disekolah memverifikasi berkas Jika Lengkap → lanjut ke tahap selanjutnya. Jika Tidak lengkap → dikembalikan untuk diperbaiki • Petugas membuat surat keterangan mutasi Ditandatangani Kepala Sekolah Sekolah mengajukan surat rekomendasi keluar ke Dapodik • Sistem Dapodik menghasilkan surat rekomendasi • Pemohon membawa berkas ke Dinas Pendidikan setempat Surat keterangan mutasi + rekomendasi Dapodik Untuk sekolah di luar daerah • Dinas Pendidikan_verifikasi & Kepala Dinas (tanda tangan) Surat mutasi resmi diserahkan ke pemohon Untuk dibawa ke sekolah tujuan MUTASI MASUK • Orang tua menyampaikan berkas ke sekolah tujuan • Surat mutasi dari sekolah asal + rapor + rekomendasi Dinas Pendidikan (jika luar daerah) • Petugas sekolah memverifikasi kelengkapan • Lengkap → lanjut ke tahap berikutnya • Tidak lengkap → dikembalikan • Petugas membuat surat • Sekolah mengajukan ke Dinas Pendidikan • Verifikasi berkas di Dinas dan Kepala Dinas Pendidikan menandatangani surat • Legalisasi dokumen diterima • Pemohon menerima dokumen legalisasi • Siswa diterima di sekolah tujuan Input data ke Dapodik sekolah

• Waktu Penyelesaian	: Paling lama 2 hari kerja
• Biaya dan Tarif	: Tidak ada biaya/tarif
• Produk Pelayanan	: Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
• Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	: Sarana Pengaduan yang disediakan Kotak Saran/Pengaduan Email : info@smpn2smr.sch.id Telp : (0366) 21053

• **Penyampaian Pelayanan (Penyampaian Hasil Belajar)**

• Persyaratan	: Peserta didik harus memenuhi atau mengikuti ujian atau tugas yang diberikan sekolah sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
• Sistem Mekanisme dan Prosedur	: 1. Berkas di tanda tangani oleh kepala Sekolah 2. Staf membuat SPJ tanda terima bagi peserta didik; 3. Wali kelas menyerahkan hasil Belajar ke peserta didik.
• Waktu penyelesaian	: -
• Produk Layanan	: Penyampaian Hasil Belajar
• Pengelolaan	: Apabila ada kesalahan dan penyampaian hasil belajar bisa menghubungi Wali kelas

Penyampaian Pelayanan (Legalisir)

• Persyaratan	: Foto copy Ijazah yang akan dilegalisir Menunjukkan Ijazah Asli.
• Prosedur / Mekanisme	: 1. Pemohon datang → ke Bagian Tata Usaha 2. Menyerahkan berkas persyaratan lengkap 3. Petugas memverifikasi keabsahan berkas Cek fotokopi dengan ijazah aslinya Jika TIDAK memenuhi syarat Berkas dikembalikan tidak dilegalisir Jika Ya memenuhi syarat Jika sudah cocok diparaf oleh Petugas dan mengembalikan ijazah asli kepada pemohon; 4. Petugas memberikan stempel legalisir pada fotocopy Ijazah 5. Petugas menyerahkan fotocopy Ijazah yang telah dilegalisir kepada pemohon
Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 hari kerja
Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
Produk Pelayanan	Legalisir Ijazah
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Sarana pengaduan yang disediakan Kotak Saran/Pengaduan Website : http://www.smpn2smr.sch.id Email : info@smpn2smr.sch.id Telp : (0366)21053

Standar Pelayanan Ijazah Hilang atau Rusak

Persyaratan	- Surat Kehilangan dari kepolisian - Fotocopy ijazah yang hilang Jika tidak ada, siapkan nomor ijazah, fotokopi rapor, atau dokumen lain yang memuat data kelulusan. - Saksi Teman/ Sekelas / Sebangku - Materai 10.000 (3 lembar) - Pas foto ukuran 3 x 4 latar belakang merah Foto Copy Akta Kelahiran
Prosedur/Mekanisme	- Pemohon datang → ke Bagian Tata Usaha - Menyerahkan berkas persyaratan lengkap - Petugas memverifikasi keabsahan berkas - Cek fotokopi ijazah + data buku induk sekolah - Jika TIDAK memenuhi syarat - Berkas dikembalikan untuk dilengkapi - Jika YA memenuhi syarat - Pengetikan Surat Keterangan Pengganti Ijazah + nilai akhir - Mencatat dalam buku catatan surat keluar - Penomoran & penanggalan surat - Penandatanganan oleh Kepala Sekolah - Bubuhi stempel Sekolah(cap basah) - Arsip 1 lembar fotokopi dokumen Petugas menyerahkan dokumen kepada pemohon
Produk Layanan	Surat Keterangan pengganti ijazah yang hilang atau rusak
Waktu Penyelesaian	Paling lama 2 – 3 Hari Kerja
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	- Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala SMP Negeri 2 Semarang Jl. Dewi Sartika no. 7 Semarang Tengah - Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : - telepon: (0366)21053 - email : info@smnpn2smr.sch.id

Penyampaian Pelayanan (Tamu)	
Pesyaratan	- Apabila sudah ada janji tepati waktu, apabila sedang ada tugas di luar kantor harus memberitahukan dan minta maaf untuk datang terlambat (prioritas perlu dipertimbangkan); - Apabila tamu masuk, hendaknya berdiri, tersenyum, dan bersalaman; - Berikan sapaan ramah kepada tamu; Jangan membedakan tamu dari jabatan atau penampilan; - Apabila tamu datang segera sambut, jangan sekedar menengok kesamping atau bersikap acuh tak acuh sambil melakukan pekerjaan; - Ketika mengantarkan tamu tunjukkan ke arah yang dituju dan dengan telapak tangan kearah atas dan jari rapat; menunjuk arah dengan telunjuk adalah sifat tidak sopan; - Ketika mengantarkan tamu ke tempat tujuan berjalan agak ke depan dengan posisi sedikit miring sambil sesekali menengok ke belakang untuk memperhatikan jalan tamu.

Waktu Penyelesaian	Dapat diselesaikan pada saat itu juga, apabila tidak selesai buat janji dengan tamu.
Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Mempersilahkan tamu duduk ditempat terhormat, biasanya ditempat yang paling jauh dengan pintu; - Duduk berhadapan dengan tamu dan melayani dengan sikap duduk yang sopan; - Ketika akan memasuki ruang yang ada tamu didalamnya hendaknya mengetuk pintu terlebih dahulu; - Apabila materi pembicaraan hanya perlu diketahui oleh orang yang dimaksud, sampaikan pesan tertulis di kertas catatan; - Ketika tamu akan meninggalkan ruang tamu bukakan pintu dengan ramah dan sopan.
Produk Layanan	Pelayanan tamu
Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruangan harus nyaman, bersih dan rapi; - Lengkapi ruangan tamu dengan perlengkapan seperti: - Buku Tamu - Kartu pengenalan tamu - Majalah/Koran - Brosur/katalog perusahaan - Tempat sampah/asbak

KENAIKAN PANGKAT PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

Persyaratan	: - Kartu Pegawai (KARPEG); - SK Pengangkatan Menjadi CPNS; - SK Kenaikan Pangkat terakhir; - SK Jabatan Fungsional terakhir; - SK Penetapan Angka Kredit (PAK) lama; Asli SK Penetapan Angka Kredit (PAK) yang baru (tidak lebih dari 1 (satu) tahun dari tanggal penetapan); - SK Konversi NIP bagi PNS yang diangkat CPNS sebelum tahun 2008; - SK mutasi dan SK peninjauan masa kerja (apabila ada), bagi yang memiliki tambahan masa kerja tetapi tidak dilampirkan pada saat pengajuan usulan, maka SK Kenaikan Pangkatnya tidak akan diralat/diperbaiki; - Bagi yang mengusulkan peningkatan pendidikan, melampirkan Surat Tugas Belajar/Surat Ijin Belajar/Surat Keterangan Pendidikan, Fotocopy Ijazah/Transkrip Nilai dilegalisir pejabat yang berwenang; - Penilaian Prestasi Kerja PNS 2 (dua) tahun terakhir, yang terdiri dari atas unsur SKP.
Sistem Mekanisme dan Prosedur	: - Pengelola Data Bidang PTK mengentri daftar nama usulan kenaikan pangkat melalui fitur usul kenaikan pangkat / jabatan; - Pengelola Data Bidang PTK memantau hasil upload dokumen yang dilakukan oleh operator SD/SMP, apabila ditemukan kekurangan dokumen atau salah upload maka akan segera diinformasikan ke Lembaga sekolah; - Pengelola Data Bidang PTK melakukan proses kirim validator di Sipekat apabila dokumen yang diupload oleh operator sekolah dinyatakan lengkap; - Cek hasil upload dan menginformasikan kekurangan dokumen atau revisi dokumen ke lembaga sekolah;

Waktu Penyelesaian	: Waktu penyelesaian upload dokumen pengajuan kenaikan pangkat selama 19 (Sembilan belas) hari sesuai ketentuan.
Biaya/Tarif	: Tidak ada biaya/tarif
Produk Pelayanan	: Surat pengantar usulan dan surat tanggungjawab mutlak kenaikan pangkat tenaga pendidik dan kependidikan.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan dengan cara berikut: Secara Langsung - Pengunjung langsung datang ke meja informasi, kemudian melakukan pencatatan di Buku Pengaduan untuk ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan dan Kepemudaan Kabupaten Klungkung Kotak Saran - Kotak Saran dibuka setiap hari di akhir pelayanan oleh Petugas Layanan Informasi. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan untuk ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan dan Kepemudaan Kabupaten Klungkung

Penyampaian Pelayanan (Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai)

Persyaratan	: Draft SKP Tahunan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Sistem Mekanisme dan Prosedur	- ASN menyusun SKP Tahunan yang sesuai dengan petunjuk teknis penyusunan terutama harus cascading dengan atasan langsung; - Draft SKP diverifikasi, ditetapkan dan disetujui oleh Atasan Langsung yang menjadi dasar kontrak kerja; - Penyampaian SKP Tahunan pada atasan pejabat penilai untuk dijadikan target tahunan; - Atasan langsung memberikan penilaian kinerja pada aplikasi dan catatan penilaian perilaku kinerja; - Hasil penilaian disampaikan kepada yang bersangkutan apabila keberatan bisa menyampaikan, apabila tidak dilanjutkan penetapan hasil penilaian kinerja oleh Atasan Pejabat Penilai.
Waktu Penyelesaian	7 Hari
Produk Layanan	Standar Pelayanan Penyusunan Sasaran Kerja Pegawai Tahunan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	BKD

Penyampaian Pelayanan (Penyesuaian Ijazah)

Persyaratan	:	- Memiliki SKP 2 tahun terakhir minimal setiap unsur bernilai baik; - Tidak pernah dikenakan hukuman disiplin tingkat sedang atau berat selama 2 tahun berturut-turut; - Memiliki pangkat minimal III/a (2 tahun); - Ijasah terakhir yang sesuai dengan formasi yang tersedia; - memiliki ijin belajar bagi yang menyelesaikan studi setelah PNS; - Foto Copy SK Pangkat Terakhir. - Rekomendasi dar Pimpinan Perangkat Daerah; - Pas foto berwarna; - Ijasah dan transkrip nilai yang dilegalisir.
Prosedur / Mekanisme	:	- Surat Pengantar; - Menerima berkas masuk dan memberikan lembar disposisi; - Mendisposisi berkas usulan penyesuaian ijazah - Memeriksa kelengkapan berkas dan Menginput berkas penyesuaian ijazah ke sistem; - Menerbitkansurat usulan penyesuaian ijazah ke Kanreg VIII BKN; - Memeriksa, memverifikasi surat usulan izin penyesuaian ijazah; - Paraf koordinasi surat izin penyesuaian ijazah; - Menelaah, memparaf koordinasi surat usulan izin penyesuaian ijazah; - Paraf koordinasi surat ijin penyesuaian ijazah; - Surat Keputusan Penyesuaian ijazah disampaikan; - Surat Keputusan Penyesuaian ijazah disetujui dan diterbitkan; - Menyetujui & menandatangani usulan penyesuaian ijazah ke Kanreg VIII BKN.
Waktu Penyelesaian	:	30 Hari
Produk Layanan	:	Ujian Dinas
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	Dinas Pendidikan dan Kepemudaan Kabupaten Klungkung

Penyampaian Pelayanan (Presensi)

Persyaratan	:	Wajib dilakukan oleh ASN dan Non ASN GTT , PTT dan semua Karyawan
Prosedur / Mekanisme	:	- Bapak / ibu Guru dan karyawan absen sesuai dengan alokasi waktu yang sudah ditentukan oleh Dinas; - Apabila sakit, ijin atau ada kegiatan di luar wajib Lapor ke Operator Presensi dan Kepala Sekolah; - Apabila lupa absen dianggap tidak masuk; - Apabila tidak bisa absen atau aplikasi error bisa meminjam HP lainnya; - Presensi kehadiran direkap setiap akhir tanggal.
Waktu Penyelesaian	:	5 Menit
Produk Pelayanan	:	Aplikasi Sisenso
Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	:	Operator SISENSO atau dengan prsesensi kehadiran Manual.

STANDAR PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

• Penyampaian Pelayanan (Surat menyurat /Surat Masuk)

Persyaratan	:	Pengadminitrasi Surat Menyurat
---	---	--------------------------------

• Prosedur / Mekanisme	:	1. Menerima Surat Masuk dari Pengirim Surat 2. Memeriksa Kebenaran dan Keabsahan Identitas Penerima Surat 3. Menandatangani Tanda Terima Surat 4. Mengidentifikasi dan memisahkan Surat kedalam kelompok Surat Dinas dan Surat Pribadi 5. Membuka dan mengagendakan Surat
• Waktu Penyelesaian	:	10 Menit
• Biaya / Tarif	:	Tidak dipungut Biaya
• Produk Pelayanan	:	Surat Masuk
• Pengelolaan	:	Apabila tidak jelas surat akan kembalikan

• Persyaratan Pelayan (Surat menyurat/ Surat Keluar)		
• Persyaratan	:	Pengadministrasi Surat Menyurat
• Prosedur / Mekanisme	:	1. Membuat konsep 2. Mengetik surat sesuai dengan konsep surat 3. Memeriksa Surat 4. Kepala Sekolah menandatangani Surat 5. Melakukan kegiatan pencatatan surat kedalam daftar surat (mengisi nomor surat keluar) 6. Menggandakan dan mengirimkan surat sesuai dengan alamat yang dituju 7. Mengarsipkan surat ke agenda surat
• Waktu Penyelsaian	:	30 Menit
• Produk Pelayanan	:	Surat Keluar
• Pengelolaan	:	Apabila Surat tidak jelas dikembalikan

Penyampaian Pelayanan Mutasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan)

• Persyaratan	1. Pengantar dari Sekolah Asal 2. Permohonan dengan Materai 10.000 3. Surat Keputusan (SK) Awal 80% 4. SK 100% 5. SK Akhir 6. Ijazah Terakhir 7. Data Kebutuhan Guru (DKG) Sekolah Asal 8. DKG Sekolah Tujuan 9. Surat Kesediaan Melepas 10.Surat Kesediaan Menerima 11.Analisis Jabatan dari Sekolah Asal 12.Analisis Jabatan dari Sekolah Tujuan 13.Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin 14.Surat Pernyataan Bersedia Melaksanakan Tugas 15.Kartu Pegawai 16.NomorUnik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK) 17.Sasaran Kerja Pegawai (SKP) 2 Tahun 18.Daftar Riwayat Hidup 19.SK Suami (Bagi yang mengikuti suami) 20.Kutipan Akta Nikah
---	--

Prosedur / Mekanisme	1. Guru/Tendik menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas layanan mutasi; 2. Guru/Tendik mengisi Buku Tamu / Agenda Mutasi; 3. Petugas layanan mutasi mengecek kelengkapan berkas persyaratan tersebut; 4. Data Guru/Tendik mutasi diinput ke dalam aplikasi komputer dengan cara diketik, untuk selanjutnya secara otomatis Surat Rekomendasi Mutasi dapat dicetak; 5. Paraf Surat Rekomendasi Mutasi oleh Staf, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Sekretaris (ASN); 6. Penandatanganan Surat Rekomendasi Mutasi oleh Kepala Dinas Pendidikan; 7. Untuk ASN Surat Rekomendasi Mutasi dari Bidang GTK akan diteruskan ke Bidang Kepegawaian untuk ditindaklanjuti; 8. Surat Rekomendasi Mutasi apabila sudah selesai yang bersangkutan akan dihubungi untuk mengambil surat tersebut; 9. Untuk ASN berkas tersebut diantar ke Kantor BKD Kab/Kota untuk ditindaklanjuti;
Produk Layanan	: Surat Rekomendasi Mutasi Guru /Tenaga Kependidikan
Jangka Waktu penyelesaian	: 5 Hari Kerja
Biaya Layanan	: Gratis / Tidak dipungut Biaya
Informasi / Seputar Layanan	: • Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung • Badan Kepegawaian Daerah Klungkung

4. STANDAR PELAYANAN SISTEM PENERIMAAN MURID BARU (SPMB) SMP NEGERI 2 SEMARAPURA

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan Pelayanan	1. Sosialisasi Informasi SPMB Informasi mengenai jadwal, persyaratan, jalur penerimaan, daya tampung, dan tata cara pendaftaran diumumkan melalui website sekolah, media sosial dan papan pengumuman. 2. Jalur Pendaftaran SPMB Jalur pendaftaran SPMB terdiri domisili (zonasi), afirmasi, prestasi, serta mutasi dengan mengutamakan prinsip objektif, akuntabel dan transparan tanpa diskriminasi. 3. Layanan Informasi SMP Negeri 2 Semarapura menyediakan layanan pendampingan dan informasi bagi calon murid yang belum memahami alur pendaftaran SPMB secara daring (<i>online</i>). 4. Akses Portal Pendaftaran Calon murid dan orang tua/wali dapat mengakses portal resmi SPMB yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung untuk memperoleh informasi dan melakukan pendaftaran secara daring (<i>online</i>).

		5. Pendaftaran SPMB Calon murid mengisi formulir pendaftaran secara lengkap dan benar sesuai jalur pendaftaran yang dipilih. 6. Verifikasi dan Validasi Data Seluruh tahapan verifikasi dan validasi data dilaksanakan secara transparan melalui portal resmi yang telah dikoordinasikan oleh Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung. 7. Perbaikan Data Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau kekurangan dokumen, calon murid diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan. 8. Pengumuman Penerimaan Murid Baru Diumumkan secara daring dan luring(<i>online dan offline</i>) melalui portal resmi SPMB dan papan pengumuman SPMB sekolah, sehingga dapat diakses oleh seluruh calon murid dan orang tua/wali.
		9. Pendaftaran Kembali Calon murid baru yang dinyatakan diterima wajib melakukan pendaftaran ulang sesuai jadwal yang telah ditetapkan dengan melengkapi dokumen yang diperlukan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Verifikasi dan Validasi Verifikasi dan validasi data calon murid dilakukan secara daring (<i>online</i>) melalui portal SPMB. 2. Penetapan Murid Baru Setelah proses pendaftaran ulang selesai, penetapan murid baru akan diumumkan secara daring dan luring (<i>online dan offline</i>) melalui portal SPMB dan papan pengumuman SPMB sekolah. 3. Layanan Pengaduan dan Bantuan SMP Negeri 2 Semarapura menyediakan layanan bantuan dan pengaduan melalui kontak panitia, email (info@smpn2smr.sch.id) atau media komunikasi resmi untuk membantu masyarakat selama proses SPMB berlangsung.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Penyampaian Informasi dan Sosialisasi SPMB Sesuai jadwal yang telah ditetapkan (sebelum jadwal SPMB dimulai). 2. Verifikasi dan Validasi Data Oleh Panitia 1 × 24 jam sampai 3 × 24 jam setelah berkas diunggah melalui portal SPMB. 3. Penyampaian Informasi Penyampaian informasi dan layanan konsultasi SPMB dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Pelayanan maksimal 30 menit. 4. Perbaikan Kelengkapan Dokumen (Jika Diperlukan) Sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam jadwal SPMB.

		5. Pelayanan informasi dan pengaduan Sesuai hari kerja selama masa pelaksanaan SPMB. Pelayanan maksimal 30 menit.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Sesuai informasi yang diminta oleh pengguna layanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala SMP Negeri 2 Semarapura Alamat : Jalan Dewi Sartika No 7 Semarapura Tengah. telepon : 0366 21053 HP/WA : 082147184316 email : info@smpn2smr.sch.id
Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; 3. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru; 4. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2025 Tentang Standar Pengelolaan Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, Dan Jenjang Pendidikan Menengah; 5. Keputusan Menteri Pendidikan Dasar Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2026 Tentang Petunjuk Teknis Mekanisme Verifikasi Dan Validasi Penetapan Jumlah Murid Per Rombongan Belajar Dan Jumlah Rombongan Belajar Pada Satuan Pendidikan Dengan Kondisi Pengecualian; 6. Surat Edaran Dirjen Paud Dikdasmen Nomor 0301/C/HK.04.01/2026 Tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Tahun Pelajaran 2026/2027 Jenjang PAUD, TK ,SD, SMP, SMA, SMK dan SLB;
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas Pendukung	1. Ruang tamu/ruang rapat yang nyaman 2. Meja dan kursi tamu 3. Komputer (PC) dan Laptop 4. Printer 5. Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Tenaga Pendidik yang memahami peraturan perundang-undangan; 2. Tenaga Pendidik yang memahami kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta petunjuk teknis SPMB. 3. Tenaga Pendidik yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Tenaga Pendidik yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, transparan, dan bertanggung jawab; 5. Tenaga Pendidik yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung (Kepala SMP Negeri 2 Semarapura). 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga serta instansi terkait.
5	Jumlah Pelaksana	1. Maksimal 4 orang Tenaga Pendidik sebagai operator SPMB dan 10 orang verifikator berkas pendaftaran SPMB

		2. Maksimal 4 orang Tenaga Pendidik pada bagian layanan informasi.
6	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan dalam penyampaian data dan informasi. 2. Data dan informasi dapat disampaikan secara lengkap, akuntabel, transparan dan dapat dipertanggung-jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Tenaga Pendidik yang melayani penyampaian data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung (kepala sekolah). 3. Keselamatan pengguna layanan, penerimaan tamu dalam kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak dari SMP Negeri 2 Semarang sebagai penyedia layanan. Dengan catatan, selama pengguna layanan berada di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dan tindaklanjut dari atasan (kepala sekolah). 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

5. STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan BK diberikan kepada: a. Semua murid SMP Negeri 2 Semarang kelas VII, VIII, dan IX. b. Orang tua/wali murid kelas VII, VIII, dan IX. 2. Hadir langsung ke ruang BK baik murid atau orang tua/wali murid dengan melakukan: a. Registrasi tamu pada Buku Kunjungan b. Mengutarakan keperluan 3. Murid diundang ke ruang BK oleh Guru BK/Konselor Sekolah melalui surat undangan baik individu atau kelompok. a. Registrasi tamu pada Buku Kunjungan b. Mengutarakan keperluan 3. Orang Tua/Wali murid diundang ke ruang BK oleh sekolah. a. Registrasi tamu pada Buku Kunjungan b. Mengutarakan keperluan 4. Terjadwal Layanan Klasikal, setiap minggu satu jam pelajaran.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pelaksanaan <i>assesmen</i> kebutuhan murid. Proses komprehensif dan sistematis dalam mengumpulkan data murid untuk melihat kemampuan dan kesulitan yang dihadapi sebagai bahan untuk menentukan kebutuhan nyata menggunakan berbagai instrument tes dan non tes (Angket,wawancara, Data Pribadi Murid, MPCL/Daftar cek masalah, dan lain-lain) dan data pendukung <i>Home Visit</i>, Informasi dari wali kelas, guru mata pelajaran, murid dan tenaga kependidikan lain). Data yang telah terhimpun dimanfaatkan untuk kegiatan layanan bimbingan dan konseling.

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

		2. Pelaksanaan analisis kebutuhan murid. 3. Penentuan skala prioritas pemberian layanan BK. 4. Menyusun pemetaan masalah yang faktual dan aktual. 5. Pemetaan materi yang akan diberikan pada murid sesuai dengan kebutuhan murid. 6. Penyusunan Program Tahunan, Semester, dan Rencana Pelaksanaan Layanan (RPL). 7. Penyusunan program BK oleh Guru BK dan Koordinator BK. 8. Konsultasi Program BK pada Kepala Sekolah 9. Pembagian tugas guru BK. 10. Penyediaan fasilitas yang mendukung kegiatan Program BK. 11. Murid yang dinyatakan mempunyai masalah diundang oleh guru BK dan ada juga murid yang mempunyai masalah dengan kesadaran sendiri datang ke ruang BK untuk mendapat layanan bimbingan dan konseling. 12. Dari murid yang mendapat layanan bimbingan dan konseling dapat diketahui sebab permasalahan murid. 13. Dari penyebab permasalahan murid yang telah diketahui, murid bersama guru BK membahas permasalahan untuk menemukan alternatif pemecahan masalah dengan menggunakan strategi-strategi konseling. 14. Jika BK mampu menangani masalah murid dengan tuntas, maka BK sudah bisa melakukan tindak lanjut dengan cara memantau perkembangan murid terkait. 15. Jika BK menemukan masalah di luar kewenangan BK, maka perlu diadakan Referral atau alih tangan kasus kepada pihak yang lebih berwenang (misalnya: Psikiater, Dokter, dan lain-lain). 16. Bekerja sama dengan pihak yang terkait dalam penanganan masalah murid. 17. Melaporkan hasil pelaksanaan layanan BK kepada Kepala Sekolah.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Semester ganjil di bulan Juli-Desember 2025. 2. Semester genap di bulan Januari-Juni 2026. 3. Wawancara murid sesuai dengan kebutuhan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif

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

5.	Produk Pelayan	a. Layanan dasar adalah pemberian bantuan kepada semua murid/konseli yang berkaitan dengan pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan sikap dalam bidang pribadi, sosial, belajar, dan karir. Produk pelayanan berkontribusi terhadap kemandirian, dan kebijakan pendidikan yang harus diketahui oleh murid/konseli. b. Layanan peminatan dan perencanaan individual merupakan proses pemberian bantuan kepada semua murid/konseli dalam membuat dan mengimplementasikan rencana pribadi, sosial, belajar, dan karir. Produk pelayanan yaitu membantu murid/konseli belajar memantau dan memahami pertumbuhan dan perkembangannya sendiri dan mengambil tindakan secara proaktif terhadap informasi tersebut. c. Layanan responsif dalam Bimbingan dan Konseling (BK) adalah pemberian bantuan kepada siswa yang menghadapi masalah mendesak atau membutuhkan pertolongan segera. Bentuk Kegiatan Layanan Responsif 1. Konseling Individual: Sesi tatap muka personal antara guru BK dan siswa. 2. Konseling Kelompok: Penyelesaian masalah serupa secara bersama-sama dalam kelompok kecil. 3. Referral (Alih Tangan Kasus): Melimpahkan kasus medis atau hukum ke ahli yang lebih berwenang. 4. Kolaborasi / Konferensi Kasus: Pertemuan bersama orang tua, guru, atau ahli untuk membahas solusi. 5. Kunjungan Rumah (Home Visit): Mendatangi tempat tinggal siswa untuk mencari data pendukung. d. Dukungan sistem merupakan komponen layanan dan kegiatan manajemen, tata kerja infrastruktur dan pengembangan keprofesionalan guru Bimbingan dan Konseling atau konselor secara berkelanjutan yang secara tidak langsung memberikan bantuan kepada murid atau memfasilitasi kelancaran perkembangan murid. Produk layanan dalam dukungan sistem antara lain: (1) administrasi yang di dalamnya termasuk melaksanakan dan menindaklanjuti kegiatan asesmen, kunjungan rumah, menyusun dan melaporkan program Bimbingan dan Konseling, membuat evaluasi, dan melaksanakan administrasi dan mekanisme Bimbingan dan Konseling, serta (2) kegiatan tambahan dalam penyelenggaraan pendidikan di SMP dan
----	----------------	--

No.	KOMPONEN	URAIAN
		pengembangan profesi Bimbingan dan Konseling.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Semarang Jl. Dewi Sartika No.7 Semarang Tengah. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : (0366) 21053 b. email : info@smpn2smr.sch.id c. WA 088703155313
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 1 butir 6 yang mengemukakan bahwa konselor adalah pendidik, Pasal 3 bahwa pendidikan nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi murid, dan Pasal 4 ayat (4) bahwa pendidikan diselenggarakan dengan memberi keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas murid dalam proses pembelajaran, dan Pasal 12 Ayat (1b) yang menyatakan bahwa setiap murid pada setiap satuan pendidikan berhak mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya; 2. Permendikbudristek Nomor 8 Tahun 2022 tentang Standar Isi pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah; 3. Dasar Standarisasi Profesi Konseling yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Tahun 2004 untuk memberi arah pengembangan profesi konseling di sekolah dan di luar sekolah; 4. Permendikbud RI Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Menengah; 5. Permendikbud Nomor 15 Tahun 2018 tentang pemenuhan beban kerja Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Sekolah; 6. Permendiknas Nomor 70 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Pendidikan Inklusi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang BK yang Nyaman 2. Rekap kehadiran Murid 3. Buku pelanggan. 4. Meja dan kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Kompetensi (SDM).
No. KOMPONEN		URAIAN

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, serta program kerja yang dilakukan oleh Bimbingan dan Konseling. 3. Pegawai yang memiliki keterampilan sebagai Guru BK/Konselor Sekolah. 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun; 5. 1 orang Guru BK/Konselor Sekolah dengan kompetensi 1 orang Lulusan S1 Pendidikan Bimbingan dan Konseling,
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang, oleh Guru BK, dan melaporkan kepada Kepala Sekolah. 2. Dilakukan secara berjenjang dan berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan BK dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Pelayanan BK dilakukan oleh Guru BK/Konselor Sekolah yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Sesuai Kode Etik Bimbingan dan Konseling.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Guru BK/Konselor Sekolah yang memberikan layanan telah mendapatkan sertifikat pendidik sebagai Guru BK. 2. Keselamatan pengguna layanan Bimbingan dan Konseling menjadi tanggung jawab mutlak pihak SMP Negeri 2 Semarang selama berada di sekolah. 3. Dalam melaksanakan tugas Bimbingan dan Konseling, berpegang teguh pada Kode Etik Bimbingan dan Konseling.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan pelaksanaan per kegiatan 2. Secara berkala dilaporkan ke Kepala Sekolah. 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 SEMARAPURA

No.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		

1.	Persyaratan	I. PERATURAN DAN TATA TERTIB A. WAKTU BERKUNJUNG 1. Senin – Jumat : jam 07.00 s.d. 13.30 WITA; 2. Sabtu : jam 07.00 s.d. 12.00 WITA; 3. Sepuluh menit sebelum tutup tidak melayani peminjaman. B. PEMINJAMAN 1. Pelayanan peminjaman diberikan pada anggota perpustakaan; 2. Pelayanan peminjaman dibuka sesuai jam kerja SMPN 2 Semarapura; 3. Bagi peserta didik yang meminjam wajib menggunakan kartu perpustakaan. C. BATAS JUMLAH PEMINJAMAN 1. Peserta didik hanya diperkenankan meminjam maksimal sebanyak 3 buku dalam setiap transaksi pinjam; 2. Guru dan karyawan diperkenankan meminjam maksimal sebanyak 4 buah buku dalam setiap transaksi pinjam. D. JANGKA WAKTU PEMINJAMAN BUKU 1. Bahan bacaan selama 2 Minggu (bisa diperpanjang);

		2. Buku Sekolah Elektronik (BSE) /buku pelajaran selama 1 semester. 3. Guru dan karyawan diberikan keistimewaan sesuai dengan kebutuhan (maksimal dua semester); 4. 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 1. Peminjam harus mengembalikan tepat pada waktunya; 2. Buku yang akan diperpanjang harus dibawa untuk diselesaikan administrasi peminjamannya; 3. Perpanjangan diizinkan apabila buku yang akan diperpanjang sedang tidak dipesan oleh anggota lain; 4. Perpanjangan diizinkan hanya 1 (satu) kali; 5. Batas waktu perpanjangan buku 1 (satu) minggu untuk sekali masa perpanjangan. F. PENGGUNAAN RUANG PERPUSTAKAAN 1. Pengunjung diwajibkan mengisi buku pengunjung; 2. Pengunjung dilarang makan dan minum di ruang perpustakaan; 3. Pengunjung dilarang menimbulkan suara gaduh/bising yang dapat mengganggu pengunjung lain; 4. Pengunjung harus menjaga kebersihan, kerapian, dan kesopanan; 5. Pengunjung tidak diperbolehkan membawa barang yang tidak diperlukan
No.	KOMPONEN	URAIAN

		seperti tas, jaket, dan lain-lain (hanya membawa buku catatan dan bolpoin); 6. Pengunjung dilarang merusak buku (merobek, melipat, mencorat-coret, atau mengotori bahan pustaka); 7. Buku yang telah selesai dibaca harus dikembalikan ke tempat semula. II. KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN 1. Anggota perpustakaan adalah warga sekolah yang terdiri dari kepala sekolah, guru, pegawai, dan semua siswa di SMPN 2 Semarang; 2. Keanggotaan berlaku selama masih aktif belajar maupun bertugas di SMPN 2 Semarang; 3. Setiap anggota memiliki Kartu Anggota yang digunakan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan Pustaka; 4. Setiap anggota perpustakaan harus menaati segala peraturan yang ada.
No.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Mengisi registrasi pada Buku Kunjungan; 2. Pemustaka memilih judul buku yang tersedia; 3. Pemustaka mengambil koleksi yang diinginkan di rak buku; 4. Pemustaka datang ke meja layanan sirkulasi; 5. Petugas menerima buku yang dipinjam dan kartu pelajar; 6. Petugas melakukan proses peminjaman dengan mencatat/menulis; 7. Petugas proses peminjaman dengan mencatat nama buku dan nama peserta didik; 8. Petugas menyerahkan buku yang dipinjam kepada pemustaka.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian: 2 menit/buku.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Buku terpinjam.
No.	KOMPONEN	URAIAN

6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Semarapura, Jalan 7, Semarapura, Klungkung. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon: 0366 21053 b. email : info@smpn2smr.sch.id 3. a. Nama Penaggung Jawab : Ida Dayu Lilis Sudyawati, S.Pd.B. Nomor HP: 082147184316 b. Nama Petugas 1 : L.M. Suarniti Dewi, S.Pd.H. Nomor Hp. 085239933322 c. Nama Petugas 2 : Luh Made Artadi Yanti, S.Pd. Nomor HP: 087796732866
Standar Pelayanan Surat Keterangan Bebas Perpustakaan		
1.	Persyaratan	Kartu Pelajar / Kartu Perpustakaan.
2.	Standar Mekanisme/Prosedur	PERATURAN DAN TATA TERTIB A.WAKTU BERKUNJUNG 1. Senin – Jumat : jam 07.00 s.d 13.30 WITA; 2. Sabtu : jam 07.00 s.d. 12.00 WIB; 3. Sepuluh menit sebelum tutup tidak melayani peminjaman. B.PEMINJAMAN 1. Pelayanan peminjaman diberikan pada anggota perpustakaan; 2. Pelayanan peminjaman dibuka sesuai jam kerja SMPN 2 Semarapura; 3. Bagi peserta didik yang meminjam wajib menggunakan kartu perpustakaan. C.BATAS JUMLAH PEMINJAMAN 1. Peserta didik hanya diperkenankan meminjam maksimal sebanyak 3 buku dalam setiap transaksi pinjam;
No.KOMPONEN		URAIAN

		2. Guru dan karyawan diperkenankan meminjam maksimal sebanyak 4 buah buku dalam setiap transaksi pinjam. D.JANGKA WAKTU PEMINJAMAN BUKU 1. Bahan bacaan selama 2 Minggu (bisa diperpanjang); 2. Buku Sekolah Elektronik (BSE) / Buku Pelajaran selama 1 semester; 3. Guru dan karyawan diberikan keistimewaan sesuai dengan kebutuhan (maksimal dua semester); 4. 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 1. Peminjam harus mengembalikan tepat pada waktunya; 2. Buku yang akan diperpanjang harus dibawa untuk di selesaikan administrasi peminjamannya; 3. Perpanjangan diizinkan apabila buku yang akan diperpanjang sedang tidak dipesan oleh anggota lain; 4. Perpanjangan diizinkan hanya 1 (satu) kali; 5. Batas waktu perpanjangan buku 1 (satu) minggu untuk sekali masa perpanjangan. F.PENGUNAAN RUANG PERPUSTAKAAN 1. Pengunjung diwajibkan mengisi buku pengunjung; 2. Pengunjung dilarang makan dan minum di ruang Perpustakaan; 3. Pengunjung dilarang menimbulkan suara gaduh/bising yang dapat mengganggu pengunjung lain; 4. Pengunjung harus menjaga kebersihan, kerapian, dan kesopanan; 5. Pengunjung tidak diperbolehkan membawa barang yang tidak diperlukan seperti tas,
No.	KOMPONEN	URAIAN

		jaket,dll.(hanya membawa buku catatan dan bolpoin); 6. Pengunjung dilarang merusak buku (merobek, melipat, mencorat-coret, atau mengotori bahan pustaka); 7. Buku yang telah selesai dibaca harus dikembalikan ke tempat semula. II.KEANGGOTAAN PERPUSTAKAAN 1. Anggota perpustakaan adalah warga sekolah yang terdiri dari Kepala Sekolah, Guru, Pegawai, dan semua siswa di SMPN 2 Semarapura; 2. Keanggotaan berlaku selama masih aktif belajar maupun bertugas di SMPN 2 Semarapura; 3. Setiap anggota memiliki Kartu Anggota yang digunakan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan Pustaka; 4. Setiap anggota perpustakaan harus menaati segala peraturan yang ada. III.SANKSI 1. Pelanggaran oleh pengunjung terhadap peraturan dan tata tertib dapat dikeluarkan dari ruang perpustakaan; 2. Apabila buku yang dipinjam rusak atau hilang, wajib mengganti dengan buku yang sama.
3.	Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian : 3 menit/surat
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Bebas Pustaka
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Semarapura Jalan Dewi Sartika Nomor 7, Semarapura, Klungkung, 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : telepon : 0366 21053 email : info@smpn2smr.sch.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		

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

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri pendidikan Nasional No.26 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Laboratorium Sekolah/Madrasah; 6. Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 202 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Klungkung;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Buku Kunjungan 2. Rak Buku 3. Meja Baca 4. Lemari 5. Meja Komputer 6. <i>Printer</i> 7. AC 8. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Penanggung jawab memiliki jurusan yang sesuai.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura (kepala sekolah dan penanggung jawab perpustakaan) setiap 1 semester; 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2 (dua) orang sebagai petugas. 2. Minimal 1 (satu) orang petugas pada setiap harinya. 3. 1 (satu) koordinator perpustakaan.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan sabar, ramah, cepat, tepat, menyenangkan dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jika terjadi kerusakan buku bisa dilakukan langsung dilaporkan.

8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap buku peminjaman buku setiap bulan; 2. Laporan peminjaman buku setiap semester; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; 4. Evaluasi melalui lembar refleksi kepuasan guru dan peserta didik terhadap pelayanan perpustakaan.
----	----------------------------	--

7. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM IPA SMPN 2 SEMARAPURA

No	KOMOPENEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Sevice Delivery)		
1	Persyaratan Pelayanan	Terdaftar sebagai peserta didik SMP Negeri 2 Semarang. Pelayanan Laboratorium IPA diberikan kepada guru dan peserta didik dengan ketentuan: 1. Guru IPA mengajukan permohonan praktikum minimal 1 minggu sebelumnya dengan mengisi formulir pengajuan praktikum serta daftar alat dan bahan yang diperlukan. 2. Pengelola laboratorium memeriksa ketersediaan alat dan bahan. 3. Pengguna hadir sesuai jadwal praktikum yang telah ditetapkan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengikuti jadwal praktikum yang telah ditetapkan. 2. Pengguna wajib mematuhi SOP dan tata tertib laboratorium. 3. Guru mengisi formulir peminjaman alat dan bahan. 4. Pengelola laboratorium menyiapkan alat dan bahan sesuai kebutuhan. 5. Guru dan peserta didik melaksanakan kegiatan praktikum. 6. Guru mengisi jurnal penggunaan laboratorium dan melaporkan kondisi alat/bahan setelah digunakan. 7. Alat dan bahan dikembalikan kepada pengelola laboratorium. 8. Pengelola laboratorium mencatat penggunaan, kerusakan, atau kehilangan alat dan bahan. 9. Pengelola laboratorium membersihkan dan menyimpan kembali alat serta bahan praktikum.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pelayanan penggunaan laboratorium disesuaikan dengan jadwal yang telah disepakati. 2. Pelayanan dilaksanakan pada hari dan jam kerja sekolah (Senin-Jumat pukul 07.00-13.30 WITA)
4	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / tarif
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Belajar

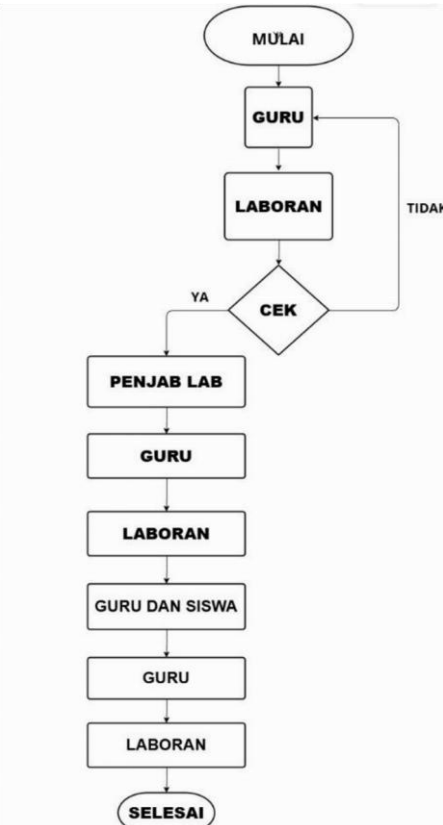
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarang secara langsung maupun melalui media komunikasi resmi sekolah. 2. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan langsung melalui: a. Telepon: 081 358 303 400 b. email: info@smpn2smr.sch.id
No	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. 2. Permendikbudristek Nomor 5 Tahun 2022 tentang Standar Kompetensi Lulusan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah; 3. Permendikbudristek Nomor 8 Tahun 2022 tentang Standar Isi pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah; 4. Permendikbudristek Nomor 16 Tahun 2022 tentang Standar Proses pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah; 5. Permendikbudristek Nomor 21 Tahun 2022 tentang Standar Penilaian Pendidikan pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah; 6. Permendikbudristek Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Standar Sarana dan Prasarana pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, Dan Jenjang Pendidikan Menengah;
2	Saranan dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Ruang praktikum dengan pendingin ruangan (AC) 2. Ruang persiapan alat dan bahan praktikum 3. Ruang penyimpanan alat dan bahan praktikum 4. Meja dan kursi praktikum 5. ATK 6. Microphone, speaker dan LCD proyektor 7. Gorden 8. Alat kebersihan (sapu, tempat sampah, dan pel) 9. Bahan kebersihan (sabun cuci alat laboratorium,sabun cuci tangan) 10.P3K Kit 11.Wastafel 12.Jaringan Listrik
No	KOMPONEN	URAIAN

3	Kompetensi Pelaksana	1. Laboran yang memiliki ijazah Strata 1 dan pengetahuan tentang laboratorium IPA (mengikuti peningkatan mutu laboran/MTLS) yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program -program kegiatan yang dilakukan oleh Sekolah; 2. Guru mata pelajaran IPA yang memiliki ijazah Strata 1
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang. 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksanaan	1. Minimal 1(satu) guru yang mengampu setiap kelas yang praktikum; 2. Minimal 1 (satu) orang petugas pada setiap harinya
6	Jaminan Pelaksanaan	Pelayanan praktikum yang diberikan dengan sabar, ramah, cepat, tepat, menyenangkan dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jika terjadi kecelakaan ringan (luka) bisa dilakukan langsung di laboratorium IPA setelah itu diarahkan ke UKS; 2. Jika kecelakaan tidak bisa ditangani oleh UKS, akan dilarikan ke fasilitas kesehatan terdekat (Rumah Sakit atau Puskesmas).
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap jurnal penggunaan laboratorium IPA setiap bulan; 2. Laporan penggunaan laboratorium IPA setiap semester; 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan; 4. Evaluasi melalui lembar refleksi kepuasan guru dan siswa terhadap pelayanan laboratorium IPA

8. STANDAR PELAYANAN PUBLIK PENGGUNAAN LAB KOMPUTER SMP NEGERI 2 SEMARAPURA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	PENYAMPAIAN PELAYANAN (SER	VICE DELIVERY)

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan laboratorium komputer diberikan kepada: a. Guru komputer mengajukan permintaan praktikum 1 minggu sebelumnya, dengan mengisi form pengajuan praktikum komputer yang dibutuhkan selama 1 semester (untuk pembuatan jadwal penggunaan laboratorium komputer); b. Laboran cek ketersediaan laboratorium komputer, jika tidak tersedia guru diberikan opsi jadwal ulang praktikum minggu berikutnya (untuk pembuatan jadwal ulang laboratorium komputer). 2. Hadir langsung ke laboratorium komputer: a. Jika penanggung jawab dan laboraterium menyetujui penggunaan laboratorium komputer (sesuai jadwal penggunaan laboratorium komputer); b. Laboran menyiapkan program/aplikasi laboratorium komputer sesuai yang diminta guru komputer.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penanggung jawab laboratorium komputer menyetujui jadwal penggunaan laboratorium komputer selama 1 minggu; 2. Guru mengisi form pinjam barang di laboratorium komputer; 3. Laboran menyiapkan program/ aplikasi praktikum sesuai dengan form program/aplikasi; 4. Guru dan siswa melakukan praktikum;
NO.	KOMPONEN	URAIAN

		5. Guru menandatangani jurnal, melaporkan ada/tidak program/aplikasi komputer yang rusak; 6. Guru menyerahkan program/aplikasi komputer telah digunakan kepada laboran; 7. Laboran mencatat ada/tidaknya kerusakan, komputer/program/aplikasi yang rusak; 8. Laboran mengembalikan program/aplikasi seperti semula, menutup program/aplikasi komputer. 
3.	Jangka Waktu	1. Pelayanan penggunaan laboratorium komputer disesuaikan dengan jadwal penggunaan yang telah disepakati antara guru mata pelajaran komputer, laboratorium dan penanggung jawab laboratorium komputer; 2. Pelayanan penggunaan laboratorium komputer di luar jadwal, diperbolehkan jika kondisi laboratorium komputer dalam keadaan kosong dan komputer akan digunakan untuk praktikum komputer; 3. Pelayanan laboratorium komputer dilakukan sesuai hari dan jam kerja (Senin-Jumat pukul 07.00–13.30 WITA dan Sabtu pukul 07.00-12.00 WITA).
4.	Biaya	Tidak ada biaya/tarif
NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Layanan	1. Sesuai jadwal penggunaan laboratorium yang telah disusun bersama (guru mata pelajaran komputer, laboran dan penanggung jawab laboratorium komputer); 2. Penyediaan program/aplikasi praktikum komputer.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Semarapura Jl. Dewi Sartika No. 7 Semarapura Tengah Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui: a. telepon : 085738025717 b. email : info@smpn2smr.sch.id
PEN GELOLAA PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.26 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Laboratorium Sekolah/Madrasah; 6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana SD, SMP, SMA; 7. Peraturan Bupati Klungkung No 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Buku Jurnal 2. Meja Komputer 3. Komputer Server 4. Komputer Client 5. AC 6. Jaringan internet 7. LCD proyektor
NO.	KOMPONEN	URAIAN

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Penanggung jawab laboratorium yang memiliki jurusan yang sesuai. 2. Laboran yang memiliki ijazah Strata 1 dan pengetahuan tentang laboratorium Komputer (mengikuti peningkatan mutu laboran Komputer) yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekolah. 3. Guru mata pelajaran Komputer yang memiliki ijazah Strata 1.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura (Kepala Sekolah dan Penanggung Jawab Laboratorium) setiap 1 semester. 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang sebagai Koordinator atau Penanggung Jawab laboratorium dan 2. Minimal 1 (satu) orang petugas pada setiap harinya.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan praktikum yang diberikan dengan sabar, ramah, cepat, tepat, menyenangkan dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jika terjadi kerusakan bisa dilakukan langsung di laboratorium Komputer setelah di perbaiki. 2. Jika kerusakan tidak bisa ditangani oleh guru, akan di serviskan ke teknisi kepercayaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap jurnal penggunaan laboratorium komputer setiap bulan. 2. Laporan penggunaan laboratorium komputer setiap semester. 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodic setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 4. Evaluasi melalui lembar refleksi kepuasan guru dan siswa terhadap pelayanan laboratorium Komputer.

9.STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		

1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. Identitas pemohon yang meliputi nama dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Permintaan penyelesaian yang diajukan; c. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani Ditujukan ke alamat:SMP Negeri 2 Semarang Tembusan: Kepala SMP Negeri 2 Semarang Jalan Dewi Sartika No 7, Semarang atau melalui email di info@smpn2smr.sch.id 2. Hadir langsung ke SMP Negeri 2 Semarang dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarang; 2. Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh SMP Negeri 2 Semarang kurang lebih 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	1. Surat jawaban tentang permohonan narasumber; 2. Surat Perintah Tugas pegawai yang ditugaskan; 3. Materi sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarang.
No.	KOMPONEN	URAIAN
	masukan/apresiasi	1. Jalan Dewi Sartika No 7, Semarang. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 0366-21053 b. email : info@smpn2smr.sch.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Klungkung;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tamu/Rapat/Pertemuan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. <i>Printer Scanner Fotocopy</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh SMP Negeri 2 Semarapura 3. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam penanganan pengaduan; 4. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura mulai dari Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Staf Tata Usaha 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dilakukan oleh 1 (satu) orang sebagai pengelola pengaduan pada SMP Negeri 2 Semarapura.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindak lanjuti (respon awal) maksimal 2 hari sejak penyampaian pengaduan; 2. Masalah pelayanan yang belum menemukan solusi selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, dan akan dikoordinasikan dengan instansi unit kerja terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas yang menyampaikan pengaduan (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingan untuk penyelesaian masalah); 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak SMP Negeri 2 Semarapura selama berada di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan

		perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
--	--	---

10.*STANDAR PELAYANAN*

GERAKAN PRAMUKA Gatotkaca-Srikandi Nomor Gudep : 02.065-02.066

PANGKALAN SMP NEGERI 2 SEMARAPURA

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan Ekstrakurikuler Pramuka	Pelayanan Ekstra Kurikuler Pramuka diberikan kepada: Peserta DIDIK kelas VII, VII dan IX yang tergabung dalam Dewan Galang Pramuka Pangkalan SMP Negeri 2 Semarapura.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Bidang Ekstrakurikuler pramuka	1. Berpakaian rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan. 2. Menjaga sopan santun dan mengamalkan Tri Satya dan Dasa Dharma Pramuka. 3. Menjaga kebersihan dan kerapian perlengkapan ekstra serta area tempat latihan. 4. Mengikuti setiap kegiatan ekstra dengan baik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Mulai dari kelas VII semester I sampai dengan kelas IX semester I.
4.	Biaya/ Tarif	Biaya Operasional Sekolah
5.	Produk Pelayanan	1. Latihan Terjadwal 2. Mengikuti lomba-lomba tingkat penggalang
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat yang ditujukan kepada pembina pramuka atau kepala SMP Negeri 2 Semarapura Jl. Dewi Sartika No.7 Semarapura 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan juga bisa melalui : a. telepon : (0366) 21053 b. email : info@smpn2smr.sch.id c. website : http://www.smpn2smr.sch.id d. ig : pramukaspendara
No.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan; 2. Peraturan Bupati Klungkung No.70 Tahun 2021 tentang Kedudukan,Susunan,Organisasi,Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Untuk mendukung semua kegiatan, sekolah mempunyai perlengkapan pramuka.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Penanggung jawab ruang pramuka yang memiliki sertifikat KMD; 2. Petugas yang memiliki ijazah Strata 1 dan pengetahuan tentang pramuka yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekolah.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura (Kepala Sekolah dan W a k a k e s i s w a a n) setiap 1 semester; 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu)orang sebagai koordinator/pembina pramuka; 2. Minimal 1 (satu) orang petugas pada setiap harinya.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan sabar, ramah, cepat, tepat, menyenangkan dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jika terjadi kerusakan bisa dilakukan perbaikan langsung di sanggar; 2. Jika kerusakan tidak bisa ditangani oleh guru, akan di serviskan ke teknisi kepercayaan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan penggunaan dan jumlah perlengkapan pramuka setiap semester; 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

Standar Pelayanan Publik Kurikulum

a. Pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
		Undang-Undang Republik Indonesia No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
		Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2022 tentang Standar Nasional Pendidikan
		Permendikdasmen No.1 Tahun 2026 tentang Standar Proses

		Kurikulum SMP Negeri 2 Semarang TP 2026/2027
2.	Persyaratan Pelayanan	
	Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 2 Semarang mengenai pembagian tugas mengajar dan tugas tambahan	Terdapat personalia Struktur organisasi sekolah SMP Negeri 2 Semarang TP 2026/2027 untuk membantu kelancaran proses Kegiatan Belajar Mengajar. Mengangkat/menugaskan dan memberi wewenang guru sesuai dengan bidang kompetensi untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidangnya
	Administrasi Kegiatan Belajar Mengajar	Menyusun Perangkat Pembelajaran dan Jurnal Mengajar
	Pelaksanaan kegiatan belajar mengajar	Mengisi daftar hadir guru dan siswa
	Pelaksanaan evaluasi kegiatan belajar dan mengajar	Menyusun Alat Evaluasi Pembelajaran
3.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	Menyusun Administrasi Pembelajaran Melakukan Evaluasi Melakukan Tindak Lanjut
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 Tahun (2 semester @6 Bulan)
5.	Biaya/tarif	Biaya Operasional Sekolah untuk pelaksanaan KBM
6.	Produk Pelayanan	Terselenggaranya KBM sesuai kaidah Deep Learning dan PAIKEM.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	LCD Laptop/Komputer/SmartBord/Handphone/Papan Tulis/Buku
8.	Kompetensi pelaksana	Kompetensi yang sesuai dengan materi pelajaran
9.	Pengawasan internal	Kepala Sekolah Wakil Kepala Sekolah Urusan kurikulum Wakil Kepala Sekolah Urusan kesiswaan Koordinator sarpras
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pelayanan Pengaduan melalui lembar pengaduan yang ditangani oleh Bidang HUMAS untuk dikoordinasikan dengan Kepala Sekolah
11.	Jumlah pelaksana	Semua guru
12.	Jaminan Layanan	Siswa memperoleh kompetensi sesuai dengan kompetensi keahlian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Fasilitas yang digunakan pada ruang kelas atau laboratorium
14.	Evaluasi kinerja	Laporan Kinerja Guru Supervisi Kelas oleh Kepala Sekolah Penilaian Prestasi Kerja

b. Pelaksanaan Penilaian Hasil Belajar (Penilaian akhir Semester dan Ujian Sekolah)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
		Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 20013 tentang Sistem Pendidikan Nasional
		Peraturan Pemerintah Nomor 4Tahun 2022 tentang Standar Nasional Pendidikan
		Permendikdasmen Nomor 10 Tahun 2025 tentang Standar Kompetensi Lulusan
		Permendikbudristek No. 21 Tahun 2022 tentang Standar Penilaian Pendidikan
2.	Persyaratan Pelayanan	
	Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 2 Semarapura	Struktur organisasi dan personalia penyelenggara ujian
		sekolah SMP Negeri 2 Semarapura
	Persiapan administrasi ujian	Struktur organisasi dan personalia penyelenggara Penilaian Tengah Semester dan Penilaian Akhir semester SMP Negeri 2 Semarapura
		Jadwal pelaksanaan Ujian/ Penilaian
		Daftar pembagian nomor peserta dan ruang Ujian/ Penilaian
		Daftar penguji dan pengawas Ujian/ Penilaian
	Penyediaan naskah	Daftar penyusun naskah dan penelaah Ujian/ Penilaian
		Penyusunan naskah Ujian/ Penilaian
		Pengumpulan naskah
		Penelaahan Soal
		Penggandaan naskah
	Pelaksanaan	Penilaian Akhir semester dilaksanakan pada setiap akhir semester
		Ujian Sekolah dilaksanakan pada akhir masa pendidikan.
		Penyiapan Perlengkapan Administrasi Ujian/ Penilaian.
		Penyiapan Sarana Prasarana Pendukung Ujian/ Penilaian
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelaksanaan Ujian/ Penilaian
		Koreksi hasil Ujian/ Penilaian
		Penyerahan Hasil Penilaian
		Laporan
4.	Jangka waktu penyelesaian	Penilaian Semester dilaksanakan selama 6 hari.
		Ujian Sekolah dilaksanakan selama 12 hari
5.	Biaya/tarif	Biaya Operasional Sekolah untuk pelaksanaan Ujian/ Penilaian
6.	Produk Pelayanan	Siswa memperoleh hasil Ujian/ Penilaian
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Ujian/ Penilaian
8.	Kompetensi pelaksana	Penguji memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi yang diujikan
		Pengawas ujian adalah guru di SMP N 2 Semarapura/ Penilaian
9.	Pengawasan internal (monitoring dan Evaluasi)	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan panitia ujian
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dilaksanakan melalui kotak saran yang disediakan oleh Humas
11.	Jumlah pelaksana	Dilaksanakan oleh 7 orang guru

12.	Jaminan Layanan	Menjaga situasi ujian agar pelaksanaan ujian dapat berjalan dengan tenang, tertib, lancar, dan aman.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Perlengkapan sekolah diatur dengan rapi di dalam kelas bagian depan, sehingga keamanan dan konsentrasi siswa terjaga
		Situasi ujian terjamin ketenangannya karena lokasi sekolah jauh dari keramaian kota
14.	Evaluasi kinerja	Evaluasi pelaksanaan ujian dilaksanakan sebagai umpan balik kegiatan yang sudah terlaksana dan digunakan sebagai bahan masukan untuk kegiatan berikutnya

12.STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	2. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. Identitas pemohon yang meliputi nama dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Permintaan penyelesaian yang diajukan; c. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani Ditujukan ke alamat:SMP Negeri 2 Semarapura Tembusan: Kepala SMP Negeri 2 Semarapura Jalan Dewi Sartika No 7, Semarapura atau melalui email di info@smpn2smr.sch.id 2. Hadir langsung ke SMP Negeri 2 Semarapura dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarapura; 2. Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh SMP Negeri 2 Semarapura kurang lebih 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	2. Surat jawaban tentang permohonan narasumber; 3. Surat Perintah Tugas pegawai yang ditugaskan; 4. Materi sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan	2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarapura.
No.	KOMPONEN	URAIAN

	masukan/apresiasi	2. Jalan Dewi Sartika No 7, Semarapura. 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 0366-21053 b. email : info@smpn2smr.sch.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 3. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Klungkung;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	2. Ruang Tamu/Rapat/Pertemuan 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. <i>Printer Scanner Fotocopy</i> 6. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	2. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 3. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh SMP Negeri 2 Semarapura 4. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam penanganan pengaduan; 5. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.
4.	Pengawasan Internal	2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura mulai dari Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Staf Tata Usaha 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	2. Dilakukan oleh 1 (satu) orang sebagai pengelola pengaduan pada SMP Negeri 2 Semarapura.
6.	Jaminan Pelayanan	2. Pengaduan ditindak lanjuti (respon awal) maksimal 2 hari sejak penyampaian pengaduan; 3. Masalah pelayanan yang belum menemukan solusi selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, dan akan dikoordinasikan dengan instansi unit kerja terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	2. Menjamin kerahasiaan identitas yang menyampaikan pengaduan (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingan untuk penyelesaian masalah); 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak SMP Negeri 2 Semarapura selama berada di lingkungan SMP Negeri 2 Semarapura.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	2. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan. 3. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 13 Juni 2026

Kepala SMP Negeri 2 Semarang




IDA BAGUS ASTAWA, S.Pd., M.Pd.
NIP.19691207 199203 1 007