**Jenis Pelayanan : SURAT KETERANGAN PENGGANTI STTB/IJAZAH/SKHU/SKYBS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotokopi berkas yang hilang atau Tidak Dapat Dibaca Sebagian Atau Seluruhnya; 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (bagi yang hilang); 3. Surat Tanggung Jawab Mutlak bermaterai cukup, diisi dan ditandatangani oleh pemohon. 4. Pas Foto Ukuran 3 x 4 5. Surat Pernyataan Saksi bermaterai Rp. 10.000 dari 2 (dua) orang teman lulus satu Angkatan pada sekolah yang sama. |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. **Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS) Bagi Pemohon yang Satuan Pendidikan-nya Masih Operasional** 2. Pemohon (orang tua/wali/siswa) telah memenuhi persyaratan umum dan khusus; 3. Pemohon menyerahkan semua berkas persyaratan kepada petugas pelayanan Bidang Pengelolaan Pendidikan; 4. Petugas pelayanan meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; 5. Kepala Seksi Pendidikan SMP meneliti dan memberikan paraf; 6. Kepala Bidang Pengelolaan Pendidikan meneliti dan memberikan paraf; 7. Sekretaris Dinas meneliti dan memberikan paraf; 8. Kepala Dinas DIKPORA memberikan tanda tangan mengetahui pada surat keterangan pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS); 9. Petugas pelayanan membubuhkan stempel dinas dan mendokumentasikan arsip; 10. Petugas menyerahkan Pengesahan Surat Keterangan Pengganti yang telah dibuat oleh sekolah kepada pemohon. 11. **Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS) Bagi Pemohon yang Satuan Pendidikan-nya Sudah Tidak Operasional atau Tutup** 12. Pemohon (orang tua/wali/siswa) telah memenuhi persyaratan umum dan khusus; 13. Pemohon menyerahkan semua berkas persyaratan kepada petugas pelayanan Bidang Pengelolaan Pendidikan; 14. Petugas pelayanan meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan pemohon; 15. Petugas pelayanan membuat naskah Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS); 16. Kepala Seksi SMP meneliti dan memberikan paraf pada naskah surat; 17. Kepala Bidang Pengelolaan Pendidikan meneliti dan memberikan paraf; 18. Sekretaris Dinas meneliti dan memberikan paraf; 19. Kepala Dinas DIKPORA memberikan tanda tangan pada surat keterangan pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS); 20. Petugas pelayanan meregister, memberi nomor, membubuhkan stempel dinas dan mendokumentasikan arsip; 21. Petugas pelayanan menyerahkan berkas surat kepada pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Waktu Penyelesaian Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS) paling lama 2 (dua) hari kerja. |
| 4. | Biaya/ Tarif | Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS) tidak dikenakan biaya (gratis). |
| 5. | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS) |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi | Pengaduan dan Saran dapat dilakukan melalui:  1. Kotak Saran dan Pengaduan yang disediakan oleh penyelenggara layanan  2. SMS/WA melalui No. Tlp. 081241411137 (Kasmayani) |

**PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Permendikbud Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Ijazah dan sertifikat Hasil Ujian Nasional; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2022 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan; 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi/Surat Tanda Tamat Belajar Dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas | 1. Area Parkir untuk kendaraan Roda 2 dan Roda 4 2. Ruang Tunggu 3. Kursi Tamu 4. TV 5. Toilet 6. Mushallah. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Petugas pelayanan yang memiliki pemahaman dalam pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS); 2. Petugas pelayanan yang cepat tanggap dalam melaksanakan pelayanan; 3. Petugas pelayanan yang mempunyai keterampilan tertib administrasi; 4. Petugas pelayanan yang mampu menguasai dan mengoperasikan komputer. |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh Kepala Bidang sebagai atasan langsung secara berkala. |
| 5. | Jumlah Pelaksanan | Maksimal 2 orang petugas pelayanan dari Bidang Pengelolaan Pendidikan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kepulauan Selayar menjamin kerahasiaan berkas pemohon yang masuk di pelayanan dan diagendakan dalam buku register; 2. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kepulauan Selayar menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan aturan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Surat Keterangan Berpenghargaan Sama (SKYBS) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi/Surat Tanda Tamat Belajar Dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah; 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan | 1. Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam Sasaran Mutu yang merupakan target kinerja pelayanan di Bidang Pengelolaan Pendidikan; 2. Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala; 3. Hasil pencapaian target dianalisis oleh Kepala Bidang dalam Laporan dan dievaluasi. |