

Lampiran IV : Keputusan Kepala Sekolah SMK SMTI Banda Aceh
Nomor : 44/BPSDMI/SMTI-Aceh/KEP/I/2026
Tanggal : 8 Januari 2026

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN KONTER LAYANAN PUBLIK

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah No 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
9. Surat keputusan Menteri Perindustrian RI Nomor 235/M/SK/6/1985 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Menengah Teknologi Industri.
10. Permendiknas RI Nomor 24 Tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Iftidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTS), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA).

B. PERSYARATAN

1. Warga Negara Indonesia
2. Mengisi formulir permohonan informasi melalui Formulir ataupun website
3. Melampirkan Kartu Tanda Identitas Diri yang masih berlaku (KTP, SIM/ID Card)
4. Untuk legalisir Ijazah dan atau transkrip nilai wajib membawa dokumen Asli
5. Jika berasal dari instansi/lembaga harus menyertakan surat pengantar/ permohonan tertulis dari instansi/ lembaga yang bersangkutan
6. Jika berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat, harus melampirkan akta pendirian LSM;

C. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

1. Pemohon mengajukan permohonan melalui konter layanan publik, website, Email dan WhatsApp;
2. Petugas konter layanan publik memeriksa berkas permohonan dan atau identitas permohonan;
3. Petugas konter menyampaikan hasil pemeriksaan kepada pemohon;

4. Pemohon mendapatkan berkas atau informasi tentang permohonan yang diajukan;

D. WAKTU PENYELESAIAN

No	Layanan	Waktu	Ket
1	Legalisir Ijazah	Maksimal 2 hari kerja	
2	Permohonan Informasi	10 hari ditambah 7 hari kerja	
3	Pembuatan Surat Keterangan Lulus	2 Hari Kerja	
4	Permohonan Pemakaian Laboratorium	Maksimal 10 hari kerja	

E. TARIF/BIAYA

Tidak dipungut biaya

F. PRODUK LAYANAN

1. Ijazah dan atau transkrip nilai yang telah dilegalisir
2. Dokumen Informasi
3. Surat Keterangan Lulus
4. Izin pemakaian laboratorium

G. SARANA DAN PRASARANA/DAN ATAU FASILITAS

- Ruang tunggu
- Komputer 1 buah
- Meja Konter Layanan
- Kursi
- Email

H. KOMPETENSI PELAKSANA

Jabatan	:	PPID
Pendidikan	:	Minimal S1
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Publik • Keterbukaan Informasi • Komunikasi Interpersonal • Penanganan Pengaduan
Keterampilan/ Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu berpikir analitis dan praktis • Mampu berkomunikasi
Pengalaman Kerja	:	Minimal 5 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Kaur Layanan Publik
Pendidikan	:	Minimal D3
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Prima • Keterbukaan Informasi • Komunikasi Interpersonal • Penanganan Pengaduan
Keterampilan/ Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu berpikir analitis dan praktis • Mampu berkomunikasi • Tertib Administrasi • Menguasai komputer
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Petugas Konter
Pendidikan	:	Minimal D3
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan komputer • Pelayanan Prima • Penanganan Pengaduan • Komunikasi interpersonal
Keterampilan/ Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Cepat Tanggap • Tertib Administrasi • Menguasai komputer
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

I. PENGAWASAN INTERNAL

- Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan di SMK SMTI Banda Aceh dipantau oleh Satuan Pengawas Internal secara berkala.
- Secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Banda Aceh melakukan audit internal ISO 9001:2015 untuk memastikan seluruh proses realisasi pelayanan dapat dikendalikan

J. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

SARANA PENGADUAN	PENCATATAN
Kotak Saran	Kotak Saran
Website	https://smksmtiaceh.sch.id
WhatsApp	0822 1339 1965
E-mail	smksmti.bandaaceh@gmail.com
Telepon	(0651) 8082603

K. KOMPENSASI LAYANAN

SMK SMTI Banda Aceh berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan. Untuk itu, akan diberikan kompensasi kepada pelanggan jika ada ketidaksesuaian terhadap layanan seperti :

1. Layanan tidak sesuai SOP;
2. Waktu pelayanan tidak sesuai;
3. Kehilangan berkas (misalkan untuk legalisir);
4. Petugas kurang ramah;
5. Nihil pelayanan pada saat jam kerja

Adapun kompensasi yang diberikan berupa :

1. Permohonan maaf
2. Prioritas waktu dan pelayanan
3. Souvenir produk teaching factory
4. Evaluasi Internal

Banda Aceh, 8 Januari 2026
Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Banda Aceh
Plt Kepala,



Junaidi