



PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN
2025

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

SMA NEGERI 1 NGAGLIK

**Jl. Yogya-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik,
Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581**

Telepon (0274) 4360378

Laman : www.sman1ngaglik.sch.id



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA
BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KAB. SLEMAN
SMAN 1 NGAGLIK

Es\Em\A, En\;g;zgk\

Alamat Jl. Yogya-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta

Kode Pos 55581 Telepon (0274) 4360378

Pos-el kalpawidya.ngaglik1@gmail.com Laman www.sman1ngaglik.sch.id



KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SMA NEGERI 1 NGAGLIK

NOMOR : B/00.8.3.2/388/SME.8 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA SMA NEGERI 1 NGAGLIK

KEPALA SEKOLAH SMA NEGERI 1 NGAGLIK

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Ngaglik tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);

10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada SMA Negeri 1 Ngaglik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada SMA Negeri 1 Nggalik meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. jasa, dan
 - b. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sleman

pada tanggal 22 April 2025

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd
NIP. 19701206 199403 1 007

Dikuatkan dengan pengesahan oleh

Kepala Balai Dikmen Sleman



Dwi Agus Muchdiharto, SH., MA.
NIP. 19670831 199203 1 005

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH
SMA NEGERI 1 NGAGLIK

NOMOR : B/00.8.3.2/388/SME.8

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN

PADA SMA NEGERI 1 NGAGLIK

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka SMA Negeri 1 Ngaglik sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (*public service*). Guna menjamin pelayanan tersebut maka diperlukan standar pelayanan sebagai acuan bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Ngaglik Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Dinas Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

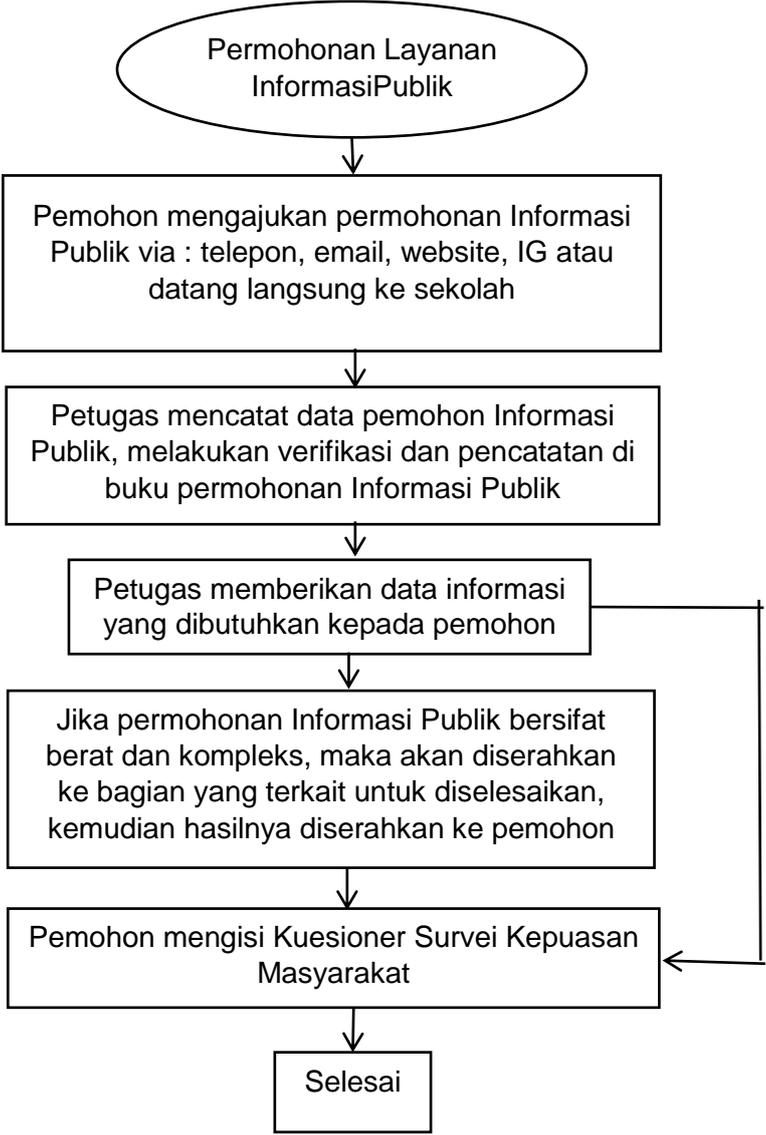
B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : SMA Negeri 1 Ngaglik

Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><i>Offline :</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.2. Mengisi buku tamu <p><i>Online :</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Menuliskan pertanyaan via email, website, atau IG2. Mengajukan pertanyaan via telepon.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD Start([Permohonan Layanan Informasi Publik]) --> Step1[Pemohon mengajukan permohonan Informasi Publik via : telepon, email, website, IG atau datang langsung ke sekolah] Step1 --> Step2[Petugas mencatat data pemohon Informasi Publik, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku permohonan Informasi Publik] Step2 --> Step3[Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan kepada pemohon] Step3 --> Step4[Jika permohonan Informasi Publik bersifat berat dan kompleks, maka akan diserahkan ke bagian yang terkait untuk diselesaikan, kemudian hasilnya diserahkan ke pemohon] Step4 --> Step5[Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat] Step5 --> End[Selesai] Step3 --> Step5 </pre> <p>The flowchart illustrates the process of a Public Information Service Request. It begins with a start node 'Permohonan Layanan Informasi Publik'. The process then moves through several steps: 1. The applicant submits the request via phone, email, website, Instagram, or in person. 2. Staff records the applicant's data, verifies it, and records it in a public information request book. 3. Staff provides the requested information to the applicant. 4. If the request is complex or heavy, it is referred to the relevant department for resolution, with results returned to the applicant. 5. The applicant fills out a community satisfaction survey questionnaire. The process ends at 'Selesai' (Completed).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Waktu penyelesaian layanan informasi publik adalah 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja. 2. Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya

5.	Produk pelayanan	Produk layanan informasi publik adalah data dan informasi pelaksanaan pendidikan di SMA Negeri 1 Ngaglik.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke SMAN 1 Ngaglik dengan alamat : Jl. Yogyakarta-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581 2. Telepon : (0274) 4360378 3. Email : kalpawidya.ngaglik1@gmail.com 4. Website : www.sman1ngaglik.sch.id 5. Instagram : official_sman1ngaglik 6. Kotak Saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Informasi Publik dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, televisi dan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan.

		4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>).
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan Informasi Publik berjumlah 5 (lima) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan publik.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Ngaglik mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 - 15.00 WIB Jum'at : 07.30 - 13.30 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd
NIP. 19701206 199403 1 007

2. Satuan Kerja : SMA Negeri 1 Ngaglik

Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><i>Offline :</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.2. Mengisi buku tamu <p><i>Online :</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Menuliskan pengaduan via email, website, atau IG2. Mengajukan pengaduan lewat telepon

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD Start([Permohonan Layanan Pengaduan]) --> Step1[Pemohon mengajukan permohonan layanan pengaduan via : email, website, IG, telepon atau datang ke sekolah] Step1 --> Step2[Petugas mencatat pengaduan, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku pengaduan] Step2 --> Step3{Jika keluhan ringan, maka petugas langsung memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk} Step3 --> Step4{Jika keluhan berat dan kompleks, maka dilakukan investigasi dan analisis penyebabnya serta dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa} Step4 --> Step5[Petugas memberi tanggapan atas pengaduan yang masuk] Step5 --> Step6[Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat] Step6 --> Step7[Selesai] Step7 --> Step3 </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Waktu penyelesaian layanan pengaduan adalah 1 (satu) s.d 30 (tiga puluh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja. 2. Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 30 (hari) kerja.

4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan pengaduan adalah berupa tanggapan pengaduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke SMAN 1 Ngaglik dengan alamat : Jl. Yogya-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581 2. Telepon : (0274) 4360378 3. Email : kalpawidya.ngaglik1@gmail.com 4. Website : www.sman1ngaglik.sch.id 5. Instagram : official_sman1ngaglik 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Pengaduan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, buku pencatat pengaduan, kotak pengaduan beserta alat tulis, telepon dan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah.

		berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan pengaduan berjumlah 5 (lima) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan publik.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Ngaglik mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 - 15.00 WIB Jum'at : 07.30 - 13.30 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik

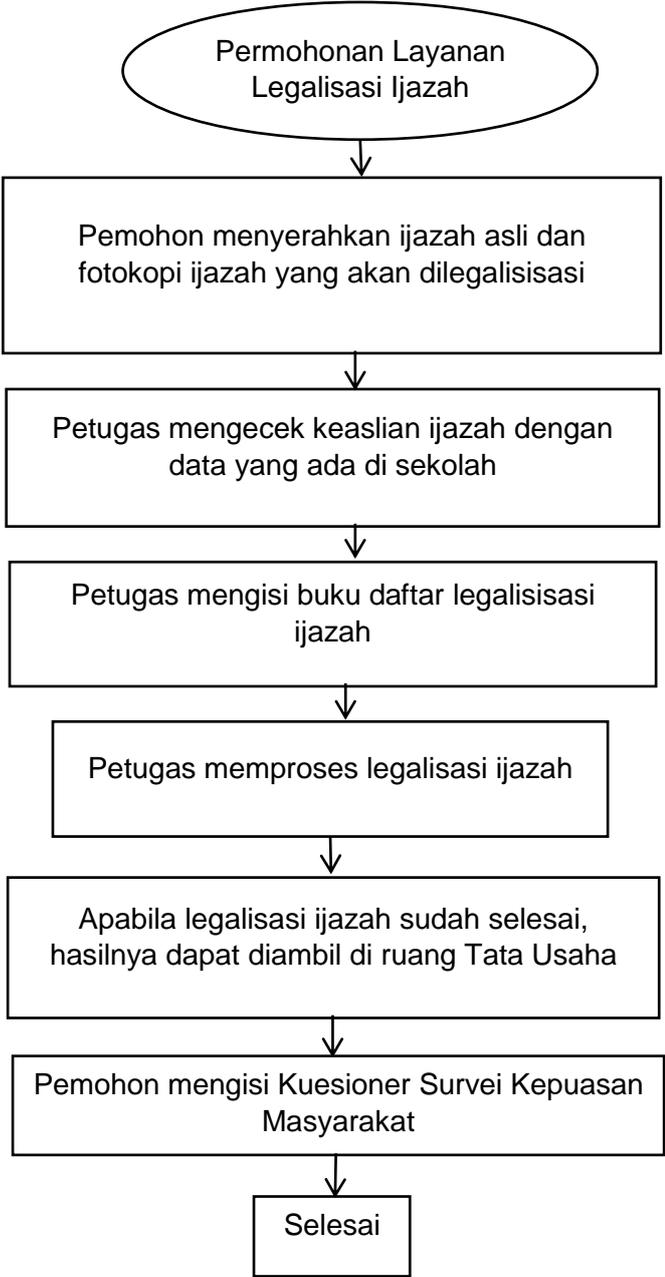


Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd
NIP. 19701206 199403 1 007

3. Satuan Kerja : SMA Negeri 1 Ngaglik

Jenis Pelayanan : **Layanan Legalisasi Ijazah**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memakai pakaian yang sopan dan rapi. 2. Memakai sepatu. 3. Membawa ijazah asli dan fotokopi ijazah yang akan dilegalisasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre>graph TD; A([Permohonan Layanan Legalisasi Ijazah]) --> B[Pemohon menyerahkan ijazah asli dan fotokopi ijazah yang akan dilegalisasi]; B --> C[Petugas mengecek keaslian ijazah dengan data yang ada di sekolah]; C --> D[Petugas mengisi buku daftar legalisasi ijazah]; D --> E[Petugas memproses legalisasi ijazah]; E --> F[Apabila legalisasi ijazah sudah selesai, hasilnya dapat diambil di ruang Tata Usaha]; F --> G[Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat]; G --> H[Selesai];</pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Antara 15 (lima belas) s.d 30 (tiga puluh) menit, jika Kepala Sekolah ada di tempat.</p> <p>2. Antara 1 (satu) hari atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan legalisasi ijazah berupa fotocopy ijazah yang telah dilegalisasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke SMAN 1 Ngaglik dengan alamat : Jl. Yogya-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581 2. Telepon : (0274) 4360378 3. Email : kalpawidya.ngaglik1@gmail.com 4. Website : www.sman1ngaglik.sch.id 5. Instagram : official_sman1ngaglik 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
----	-------------	--

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Legalisasi Ijazah dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, buku pencatat daftar legalisasi ijazah, kotak pengaduan beserta alat tulis, telepon dan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan berjumlah 2 (dua) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan publik.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Ngaglik mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 - 15.00 WIB Jum'at : 07.30 - 13.30 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd

NIP 19701206 199403 1 007

4. Satuan Kerja : SMA Negeri 1 Ngaglik

Jenis Pelayanan : **Layanan Izin Siswa**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Ada keperluan yang jelas. 2. Tidak bisa diwakilkan oleh orang lain.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; Start([Permohonan Layanan Izin Siswa]) --> Step1[Siswa datang ke lobi untuk meminta form surat izin kepada guru piket]; Step1 --> Step2[Siswa mengisi 2 form surat izin dan meminta izin ke guru yang saat itu sedang mengajar dengan meminta tanda tangan]; Step2 --> Step3[Siswa kembali ke lobi untuk meminta tanda tangan kepada guru piket, guru BK dan staf kesiswaan]; Step3 --> Step4[Staf kesiswaan menelpon orang tua siswa untuk mengkonfirmasi apakah benar siswa tersebut akan meminta izin]; Step4 --> Step5[Siswa meninggalkan kelas dengan membawa 1 (satu) lembar form surat izin siswa]; Step4 --> Decision[Tidak diberi izin]; Decision --> EndClass[Kembali ke kelas]; Step5 --> Step6[Siswa mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat]; Step6 --> End([Selesai]);</pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Antara 10 (sepuluh) s.d 15 (lima belas) menit
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan izin siswa berupa surat izin peserta didik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke SMA N 1 Ngaglik dengan alamat : Jl. Yogyakarta-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581 2. Telepon : (0274) 4360378 3. Email : kalpawidya.ngaglik1@gmail.com 4. Website : www.sman1ngaglik.sch.id 5. Instagram : official_sman1ngaglik 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Izin Siswa dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, kotak pengaduan beserta alat tulis, telepon dan internet.
3.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik.

	Pelaksana	<p>2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah.</p> <p>3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan.</p> <p>4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)</p>
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan berjumlah 4 (orang) orang yang merupakan guru yang sedang mempunyai jadwal piket pada hari tersebut.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Ngaglik mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 07.00 - 15.30 WIB</p> <p>Jum'at : 07.00 - 14.00 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB</p>

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd
NIP. 19701206 199403 1 007

5. Satuan Kerja : SMA Negeri 1 Ngaglik

Jenis Pelayanan : **Layanan Penelitian atau Observasi**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memakai pakaian rapi, sopan dan resmi (mengenakan jas almamater);2. Berasal dari akademisi, lembaga, ormas dan masyarakat umum yang berbadan hukum dan bersifat resmi;3. Membawa Kartu Identitas yang berlaku (Kartu Mahasiswa atau Kartu Tanda Penduduk);4. Membawa Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian dan Observasi dari lembaga asal;5. Membawa 1 (satu) eksemplar proposal penelitian (jika ada);6. Membawa Surat Keterangan Izin Penelitian dari Instansi Terkait;7. Membuat surat pernyataan yang memuat tentang sanggup menyerahkan hasil Laporan Penelitian ke SMAN 1 Ngaglik.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Layanan Penelitian atau Observasi]) --> B[Pemohon mengajukan Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian atau Observasi kepada Kepala Sekolah] B --> C[Pemohon melengkapi persyaratan] C --> D[Kepala Sekolah mendisposisi ke Waka Kurikulum kemudian disampaikan ke guru mata pelajaran] D --> E[Pemohon melakukan observasi/penelitian] E --> F[Petugas membuat Surat Keterangan telah melakukan Penelitian atau Observasi] F --> G[Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat] G --> H[Selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Antara 1 (hari) atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan izin penelitian atau observasi tentang pendidikan berupa : 1. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian atau Observasi.

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke SMA N 1 Ngaglik dengan alamat : Jl. Yogyakarta Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581 2. Telepon : (0274) 4360378 3. Email : kalpawidya.ngaglik1@gmail.com 4. Website : www.sman1ngaglik.sch.id 5. Instagram : official_sman1ngaglik 6. Kotak saran yang tersedia
----	--	--

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Izin Penelitian atau Observasi dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, dan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan.

		(<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan berjumlah 5 (orang)
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Ngaglik mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis : 07.30 - 15.00 WIB Jum'at : 07.30 - 13.30 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



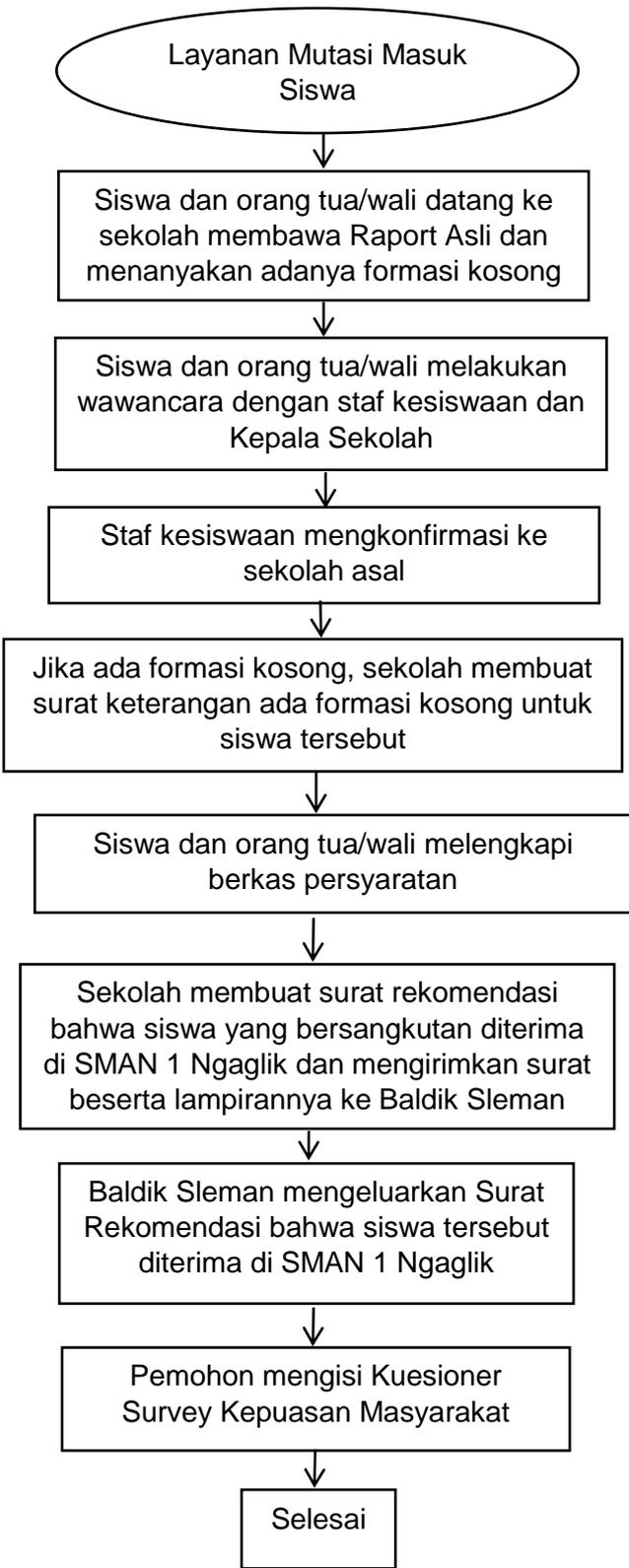
Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd
NIP. 19701206 199403 1 007

6. Satuan Kerja : SMA Negeri 1 Ngaglik

Jenis Pelayanan : **Layanan Mutasi Siswa**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Mutasi Masuk :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Membawa Buku Raport Asli;2. Berasal dari sekolah negeri, jika dari sekolah swasta akreditasi minimal A;3. Membawa Surat Keterangan Pindah dari sekolah asal;4. Membawa foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 4 lembar;5. Membawa Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani;6. Membawa Surat Keterangan Bebas Narkoba;7. Membawa Surat Keterangan Berkelakuan Baik dari sekolah asal;8. Membawa Surat Keterangan Pindah dari Dinas setempat. <p>b. Mutasi Keluar :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Membawa Buku Raport Asli;2. Mengembalikan buku perpustakaan yang masih dipinjam;3. Melunasi kewajiban yang belum dibayar;4. Buku Raport sudah terpenuhi nilainya.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Mutasi Masuk</p>  <pre>graph TD; A([Layanan Mutasi Masuk Siswa]) --> B[Siswa dan orang tua/wali datang ke sekolah membawa Raport Asli dan menanyakan adanya formasi kosong]; B --> C[Siswa dan orang tua/wali melakukan wawancara dengan staf kesiswaan dan Kepala Sekolah]; C --> D[Staf kesiswaan mengkonfirmasi ke sekolah asal]; D --> E[Jika ada formasi kosong, sekolah membuat surat keterangan ada formasi kosong untuk siswa tersebut]; E --> F[Siswa dan orang tua/wali melengkapi berkas persyaratan]; F --> G[Sekolah membuat surat rekomendasi bahwa siswa yang bersangkutan diterima di SMAN 1 Ngaglik dan mengirimkan surat beserta lampirannya ke Baldik Sleman]; G --> H[Baldik Sleman mengeluarkan Surat Rekomendasi bahwa siswa tersebut diterima di SMAN 1 Ngaglik]; H --> I[Pemohon mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat]; I --> J[Selesai];</pre>
----	---------------------------------	---

		<p>b. Mutasi Keluar</p> <pre> graph TD A([Layanan Mutasi Keluar Siswa]) --> B[Orang tua/wali datang ke sekolah mengajukan surat permohonan pengunduran diri atau pindah sekolah] B --> C[Orang tua/wali melengkapi persyaratan] C --> D[Jika permohonannya pengunduran diri, maka sekolah membuat surat keterangan bahwa anak tersebut sudah mengundurkan diri] C --> E[Jika permohonannya pindah ke sekolah lain, maka sekolah membuat surat pengajuan pindah ke sekolah lain] D --> F[Sekolah mengirim surat keterangan bahwa anak tersebut sudah mengundurkan diri beserta fotokopi surat permohonan pengunduran diri ke Baldik Sleman] E --> G[Sekolah mengirim surat pengajuan pindah ke sekolah lain ke Baldik Sleman] F --> H[Pemohon mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat] G --> I[Baldik Sleman mengeluarkan Surat Keterangan Pindah ke sekolah lain] H --> J[Selesai] I --> K[Pemohon mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat] K --> L[Selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Antara 1 (hari) s.d 7 (hari) kerja.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya

5.	Produk pelayanan	<p>Produk layanan mutasi siswa berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi bahwa siswa tersebut diterima di SMAN 1 Ngaglik. 2. Surat Keterangan Pindah ke Sekolah lain.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke SMA N 1 Ngaglik dengan alamat : Jl. Yogyakarta-Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta, Kode Pos 55581 2. Telepon : (0274) 4360378 3. Email : kalpawidya.ngaglik1@gmail.com 4. Website : www.sman1ngaglik.sch.id 5. Instagram : official_sman1ngaglik 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Desk Layanan mutasi siswa dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, dan internet.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah.

		<p>3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan.</p> <p>4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)</p>
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan berjumlah 5 (orang)
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Ngaglik menjamin keamanan dan keselamatan pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Ngaglik mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Jum'at : 07.30 - 13.30 WIB</p> <p>Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB</p>

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd

NIP. 19701206 199403 1 007

