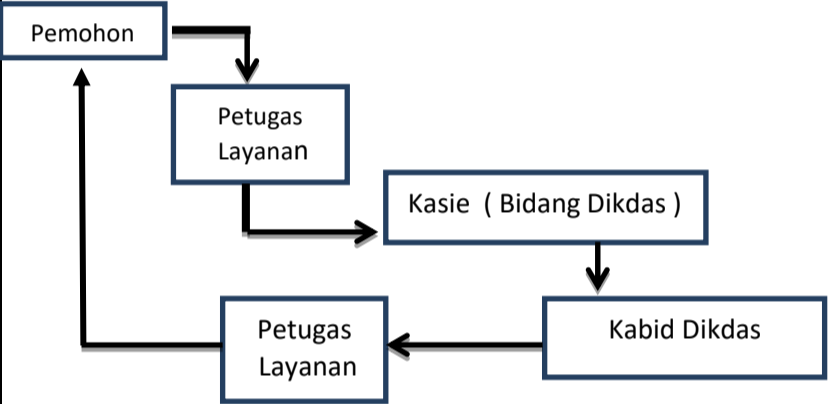


**DINAS PENDIDIKAN KOTA AMBON**  
**BIDANG PENDIDIKAN DASAR**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

**2. STANDAR PELAYANAN MENGETAHUI PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB, NEM, SKHUN HILANG/RUSAK, SD, SMP, PAKET A, B, DAN C SD, SMP, Paket. A, B dan C DAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB.**

**I. Penyampaian Pelayanan**

NO	KOMPETENSI	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian</li> <li>2. Surat Keterangan Hilang dari Sekolah</li> <li>3. Fotokopy Ijazah asli yang hilang</li> <li>4. Surat Pernyataan Tangung jawab Mutlak</li> <li>5. 1 lembar metrai Rp. 10.000</li> </ol>
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	<p><b>ALUR PROSES MENGETAHUI PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB, NEM, SKHUN HILANG/RUSAK, SD, SMP, PAKET A, B, DAN C SD, SMP, Paket. A, B dan C DAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB.</b></p>  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Petugas Layanan]     B --&gt; C[Kasie (Bidang Dikdas)]     C --&gt; D[Kabid Dikdas]     D --&gt; E[Petugas Layanan]     E --&gt; A     </pre> <p>Penjelasan Alur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas layanan</li> <li>2. Petugas memeriksa keabsahan <b>Dokument</b> apabila berkas tidak lengkap dan tidak sesuai dengan aslinya maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi</li> <li>3. Petugas menyerahkan berkas ke Kepala Seksi pada Bidang Pendidikan Dasar untuk verifikasi dan di paraf.</li> <li>4. Kepala Bidang Pendidikan Dasar Menandatangani berkas</li> <li>5. Berkas diserahkan kembali kepada petugas layanan untuk dibubuhi cap.</li> <li>6. Proses pengarsipan salinan berkas sebelum kemudian diserahkan kepada pemohon.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 Menit
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0/ (Gratis)
5	Produk Layanan	<b>MENGETAHUI PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB, NEM, SKHUN HILANG/RUSAK, SD, SMP, PAKET A, B, DAN C SD, SMP, Paket. A, B dan C DAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB.</b>
6	Penanganan pengaduan saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS/WA : 0821 9924 3747</li> <li>2. E-mail : dindikkotaambon@gmail.com</li> <li>3. Adukan Langsung Melalui Meja Pengaduan</li> <li>4. Kotak Saran/Pengaduan yang terpasang di samping pintu masuk</li> <li>5. Aplikasi LAPOR!</li> </ol>
7	Masa berlaku	Masa berlaku pelayanan legalisir Ijazah/STTB satu (1) tahun

## II. Pengelolaan Pelayanan

NO	KOMPETENSI	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 23 Tahun 2003 Tentang Sistim Pendidikan Nasional</li> <li>2. Pemendikbud No 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan foto copy Ijazah/STTB</li> <li>3. Peraturan Daerah No 5 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan di Kota Ambon</li> <li>4. Perwali No 25 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas</li> </ol>
2	Sarana Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Meja</li> <li>4. Kursi</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>7. ATK</li> <li>8. Lembar kerja</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA/Diploma/Sarjana (S1)</li> <li>2. Memiliki kemampuan mengidentifikasi dan analisis terkait persoalan yang ada.</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet</li> <li>4. Memiliki tingkat ketelitian yang baik</li> <li>5. Memiliki kemampuan terkait mekanisme administrasi Ijazah/STTB</li> <li>6. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan dapat bekerja dalam Tim</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara kontinyu dan konsisten
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Personil sebanyak 1 orang.
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang di dukung oleh petugas yang berkompotensi di bidang tugasnya dengan perilaku yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan produk pelayanan dijamin keabsahannya</li> <li>2. Keselamatan produk layanan dijamin keabsahannya</li> <li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan sekurang-kurangnya enam bulan

Ambon, 31 Januari 2022  
Kepala Dinas Pendidikan Kota Ambon

