

STANDAR PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAHA
SMP NEGERI 2 BANTUL

ꦑꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦠꦤꦤꦶꦁꦥꦺꦤꦝꦶꦁꦏꦺꦥꦺꦩꦸꦢꦂꦤꦺꦴꦲꦫꦒ

Jalan Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711

Telepon / Faksimile. : (0274) 367561

Laman <http://www.smpn2bantul.sch.id>; Pos-el smp2bantul@gmail.com



**KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 2 BANTUL
NOMOR: 400.3.5/459A/SMP2BTL/2026**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 2 BANTUL**

KEPALA SEKOLAH SMP NEGERI 2 BANTUL

Menimbang	:	a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menerapkan Standar Pelayanan; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 2 BANTUL tentang Penetapan Standar Pelayanan pada SMP Negeri 2 BANTUL;
Mengingat	:	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 214, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2014 tentang

		Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
--	--	-----------------------------------

MEMUTUSKAN :

Menetapkan	:	
KESATU	:	Standar Pelayanan pada SMP Negeri 2 BANTUL sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KEDUA	:	Ruang lingkup Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi: 1. Pelayanan Informasi Publik; 2. Pelayanan Pengaduan 3. Pelayanan Pengesahan Fotocopy atas Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah; 4. Pelayanan Pengesahan Fotocopy atas Surat Keterangan Hasil Ujian atau Bentuk Lain Yang Dipersamakan; 5. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah Atas Ijazah Yang Terbit Sebelum Tahun Ajaran 2024/2025, Rapor, Atau Surat Keterangan Hasil Ujian; 6. Pelayanan Izin Siswa; 7. Pelayanan Penelitian dan Observasi; 8. Pelayanan Mutasi Siswa; 9. Pelayanan UKS 10. Pelayanan Perpustakaan
KETIGA	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu wujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menjadi komitmen setiap instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam bidang pendidikan, pelayanan yang prima menjadi bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan Pendidikan yang bermutu.

SMP Negeri 2 Bantul sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul berkomitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas kepada peserta didik, orang tua/wali, dan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta memberikan kepastian kepada pengguna layanan, disusun Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara maupun penerima layanan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Bantul. Standar Pelayanan ini menjadi acuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<i>Offline:</i> - Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. - Mengisi buku tamu <i>Online:</i> - Menuliskan pertanyaan via email, website, atau IG - Mengajukan pertanyaan via telepon. - Mengajukan pertanyaan via call center sekolah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pemohon mengajukan permohonan informasi publik via: telepon, email, website, IG atau datang langsung ke sekolah. - Petugas mencatat data pemohon informasi publik, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku permohonan informasi publik. - Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan kepada pemohon. - Jika permohonan informasi publik bersifat berat dan kompleks, maka akan diserahkan ke bagian terkait untuk diselesaikan, kemudian hasilnya diserahkan ke pemohon. - Pemohon mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan informasi publik adalah 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut: - Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja. - Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Produk layanan informasi publik adalah data dan informasi pelaksanaan pendidikan di SMP Negeri 2 Bantul
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 - Telepon: (0274) 367561 - Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id; - IG : smpnegeri2bantul - e-mail : smp2bantul@gmail.com - Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Informasi Publik dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, televisi, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai Teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Joko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN PENGADUAN

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan pengaduan masyarakat, perlu senantiasa ditingkatkan. Pelayanan pengaduan yang diselenggarakan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, SMP Negeri 2 Bantul sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul berkomitmen menyelenggarakan pelayanan pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Guna menjamin terselenggaranya pelayanan pengaduan yang berkualitas, diperlukan Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara dan pengguna layanan dalam penyampaian, penanganan, serta penyelesaian pengaduan.

Standar Pelayanan Pengaduan ini disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan di SMP Negeri 2 Bantul sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<i>Offline :</i> - Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. - Mengisi buku tamu <i>Online:</i> - Menuliskan pengaduan via email, website, atau IG - Mengajukan pengaduan lewat telepon - Mengajukan pengaduan melalui call center
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pemohon mengajukan permohonan layanan pengaduan via: email, website, IG, telepon atau datang ke sekolah. - Petugas mencatat pengaduan, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku pengaduan. - Jika keluhan ringan, maka petugas langsung memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk. - Jika keluhan berat dan kompleks, maka dilakukan investigasi dan analisis penyebabnya serta dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa. - Petugas memberi tanggapan atas pengaduan yang masuk. - Pemohon mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan pengaduan adalah 1 (satu) s.d 30 (tiga puluh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut: - Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja. - Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Produk layanan pengaduan adalah berupa tanggapan pengaduan.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: - Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 - Telepon: (0274) 367561 - Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id; - IG : smpnegeri2bantul - e-mail : smp2bantul@gmail.com - Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Pengaduan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, buku pencatat pengaduan, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai Teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Iloko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN PENGESAHAN FOTOCOPY ATAS IJAZAH ATAU SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Memakai pakaian yang sopan, rapi, dan bersepatu b. Foto <i>copy</i> Ijazah atau Raport yang akan dilegalisir c. Menunjukkan Ijazah atau Raport Asli.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon (Orang tua/wali siswa) menyerahkan fotocopy Ijazah atau Raport (maksimal 5 lembar) ke Petugas; b. Pemohon Menunjukkan ijazah atau Raport Asli; c. Petugas mencocokkan antara Hasil fotocopy dan yang asli;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Jika sudah cocok diparaf oleh Petugas dan mengembalikan ijazah asli kepada pemohon; e. Petugas memberikan stempel legalisir pada fotocopy Ijazah dan Raport; f. Petugas menyerahkan fotocopy Ijazah atau Raport yang telah dilegalisir kepada pemohon g. Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan pengesahan Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan ketentuan sebagai berikut: a. Antara 15 (lima belas) s.d 30 (tiga puluh) menit, jika Kepala Sekolah ada di tempat. b. Antara 1 (satu) hari atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Produk layanan berupa fotocopy Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang telah disahkan.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id ; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional b. Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. c. Keputusan Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 260 dan 261 Tahun 1996 tentang pengelolaan administrasi persuratan, keuangan, kepegawaian, sarana prasarana, hingga statistik sekolah.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Pengesahan Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah dilengkapi dengan fasilitas meja layanan, kursi, buku tamu, komputer dan internet, printer, atk, ac dan kipas angin serta buku pencatat daftar legalisasi ijazah.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Kepala Tata Usaha dan Staff
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara tepat, ramah, transparan, tidak diskriminatif, serta sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Tata Usaha
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Prosedur pelayanan sesuai SOP 2. Kompetensi petugas pelayanan dijamin keahliannya 3. Saran dan prasarana aman dan nyaman
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun melalui survei kepuasan.
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ito Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN BIMBINGAN KONSELING (BK)

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Peserta didik yang akan memperoleh layanan BK memenuhi persyaratan sebagai berikut: b. Terdaftar sebagai peserta didik pada satuan pendidikan c. Mengisi formulir permohonan layanan (apabila layanan atas permintaan sendiri) d. Membawa surat rujukan dari wali kelas, guru mata pelajaran, orang tua, atau pimpinan sekolah apabila diperlukan e. Bersedia mengikuti proses layanan sesuai ketentuan f. Menjaga kerahasiaan proses konseling sesuai kode etik

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Layanan Atas Permohonan Peserta Didik - Peserta didik mengajukan permohonan layanan - Guru BK menerima permohonan - Guru BK melakukan identifikasi kebutuhan - Penjadwalan layanan - Pelaksanaan asesmen awal - Pelaksanaan layanan BK (konseling individu, kelompok, konsultasi, klasikal, atau layanan lainnya) - Evaluasi hasil layanan - Tindak lanjut apabila diperlukan - Dokumentasi administrasi layanan - Penutupan layanan 2. Layanan Berdasarkan Rujukan - Wali kelas/guru/orang tua menyampaikan rujukan - Guru BK melakukan verifikasi - Pemanggilan peserta didik - Asesmen masalah - Pelaksanaan layanan - Monitoring perkembangan - Evaluasi - Tindak lanjut atau alih tangan kasus apabila diperlukan - Dokumentasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu pelayanan dilaksanakan pada hari dan jam kerja sekolah.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Produk yang dihasilkan meliputi: - Layanan konseling individu - Layanan konseling kelompok - Layanan bimbingan kelompok - Layanan bimbingan klasikal - Konsultasi dengan orang tua - Mediasi - Advokasi peserta didik - Rekomendasi tindak lanjut - Surat rujukan kepada pihak terkait apabila diperlukan - Catatan perkembangan peserta didik - Laporan hasil layanan BK - Program pengembangan pribadi, sosial, belajar, dan karier peserta didik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id ; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2025 tentang Jabatan Fungsional Guru 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mengatur Kurikulum yang berlaku 7. Peraturan Kepala Sekolah/Madrasah mengenai penyelenggaraan layanan Bimbingan dan Konseling 8. Program Kerja Tahunan Bimbingan dan Konseling Satuan Pendidikan
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	1. Ruang BK 2. Ruang konseling individu 3. Ruang konseling kelompok 4. Ruang tunggu/Tuang tamu 5. Meja dan kursi 6. Lemari arsip 7. Komputer/laptop 8. Printer 9. Jaringan internet 10. Telepon/WhatsApp layanan 11. Alat tulis kantor 12. Instrumen asesmen BK 13. Media bimbingan 14. LCD proyektor 15. Buku administrasi BK

NO	KOMPONEN	URAIAN
		16. Sistem penyimpanan data yang aman
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Akademik - Minimal Sarjana (S1) Bimbingan dan Konseling/Psikologi sesuai ketentuan - Memahami teori konseling - Memahami asesmen psikologis sederhana - Menguasai administrasi BK Kompetensi Profesional - Melaksanakan layanan sesuai kode etik - Menyusun program BK - Melaksanakan evaluasi layanan - Menyusun laporan Kompetensi Sosial - Komunikatif - Empatik - Menjaga kerahasiaan - Mampu bekerja sama Kompetensi Kepribadian - Berintegritas - Objektif - Disiplin - Bertanggung jawab - Menjadi teladan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh: - Kepala Sekolah - Wakil Kepala Sekolah bidang Kesiswaan - Koordinator BK (jika ada) - Pengawas Sekolah - Evaluasi program BK secara berkala Bentuk pengawasan: - Supervisi administrasi - Supervisi akademik - Monitoring pelaksanaan layanan - Pemeriksaan dokumentasi - Evaluasi capaian program
5	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 3 orang Guru BK dengan rasio 1:192 peserta didik
6	Jaminan Pelayanan	- Cepat - Mudah - Profesional - Objektif

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Tidak diskriminatif 6. Ramah 7. Berorientasi pada kepentingan terbaik peserta didik 8. Menjaga kerahasiaan data dan hasil konseling 9. Dilaksanakan sesuai kode etik profesi
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan identitas peserta didik dijamin 2. Dokumen disimpan secara aman 3. Ruang konseling menjamin privasi 4. Layanan dilaksanakan sesuai standar etika profesi 5. Data peserta didik hanya digunakan untuk kepentingan layanan 6. Apabila ditemukan kasus yang membahayakan peserta didik, dilakukan koordinasi dengan orang tua, kepala sekolah, dan pihak berwenang sesuai prosedur.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui: 1. Evaluasi harian 2. Evaluasi bulanan 3. Evaluasi semester 4. Evaluasi tahunan Indikator evaluasi meliputi: 1. Jumlah layanan yang terlaksana 2. Ketepatan waktu pelayanan 3. Tingkat kepuasan peserta didik 4. Penyelesaian kasus 5. Tindak lanjut layanan 6. Kelengkapan administrasi 7. Capaian program BK 8. Hasil supervisi kepala sekolah 9. Hasil monitoring pengawas sekolah 10. Masukan dari peserta didik, orang tua, dan guru Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN KESALAHAN PENULISAN IJAZAH ATAS IJAZAH YANG TERBIT SEBELUM TAHUN AJARAN 2024/2025, RAPOR, ATAU SURAT KETERANGAN HASIL UJIAN

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Memakai pakaian yang sopan, rapi, dan bersepatu b. Membawa Ijazah Yang Terbit Sebelum Tahun Ajaran 2024/2025, Rapor, Atau Surat Keterangan Hasil Ujian c. Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga d. Dalam hal terdapat perubahan nama dalam Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga, pemilik Ijazah Yang Terbit Sebelum Tahun Ajaran 2024/2025, Rapor, Atau Surat Keterangan Hasil Ujian wajib melampirkan salinan sah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		penetapan pengadilan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon datang membawa persyaratan lengkap; b. Petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas persyaratan; c. Berkas yang tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon, berkas yang sudah lengkap selanjutnya diproses petugas; d. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah kepada pemohon; e. Pemohon menandatangani pengambilan dokumen f. Mengisi buku tamu/buku permohonan informasi. g. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan pengesahan Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan ketentuan sebagai berikut: a. Antara 15 (lima belas) s.d 30 (tiga puluh) menit, jika Kepala Sekolah ada di tempat. b. Antara 1 (satu) hari atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Produk layanan berupa fotocopy Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang telah disahkan.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id ; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Pengesahan Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, buku

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pencatat daftar legalisasi ijazah, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN IZIN SISWA

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Ada keperluan yang jelas. b. Tidak bisa diwakilkan oleh orang lain.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<i>Izin meninggalkan kelas/sekolah</i> - Siswa datang ke ruang piket untuk meminta form surat izin kepada guru piket. - Siswa mengisi 2 form surat izin dan meminta izin ke guru yang saat itu sedang mengajar dengan meminta tanda tangan. - Siswa kembali ke lobi untuk meminta tanda tangan kepada guru piket/guru BK/staf kesiswaan. - Ijin karena sakit diberikan ketika kondisi siswa tidak memungkinkan mengikuti pembelajaran/kegiatan di sekolah. - Ijin mengikuti latihan pra tanding non Dinas diberikan 1 jam sebelum latihan (mempertimbangkan estimasi waktu menuju tempat latihan). Ijin latihan pra tanding diberikan maksimal 1 minggu sebelum pertandingan. - Ijin mengikuti pertandingan non Dinas diberikan 2 jam sebelum bertanding (memperhatikan estimasi waktu menuju lokasi tanding) - Apabila diberi izin, maka siswa dapat meninggalkan kelas dengan membawa 1 (satu) lembar form surat izin siswa. - Apabila tidak diberi izin maka siswa kembali ke kelas. - Siswa mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. <i>Izin tidak masuk sekolah</i> <i>Offline</i> - Orang tua datang ke sekolah untuk mengantarkan surat ijin/surat dokter pada saat siswa tidak masuk sekolah - Orang tua menyerahkan surat ijin kepada guru piket/guru BK/satpam <i>Online</i> - Orang tua menyampaikan ijin dan melampirkan surat ijin/surat dokter pada saat siswa tidak masuk sekolah melalui WA kepada wali kelas atau melalui call center sekolah - Siswa menyerahkan surat ijin/surat dokter setelah masuk sekolah kepada wali kelas/guru piket/guru BK - Ijin sakit selama 1 hari cukup dengan surat ijin dari orang tua - Ijin sakit 2 (dua) hari atau lebih wajib melampirkan surat keterangan sakit dari dokter. - Apabila siswa ijin sakit berkali-kali dan dalam durasi panjang wajib melampirkan hasil pemeriksaan dari dokter. - Ijin keperluan keluarga/ijin mengikuti turnamen wajib menyertakan alasannya, jika ijin lebih dari 3 (tiga) hari harus mendapatkan persetujuan dari kepala sekolah, - Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Antara 10 (sepuluh) s.d. 30 (tiga puluh) menit.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk pelayanan	Produk layanan izin siswa berupa surat izin.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id ; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Izin Siswa dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai Teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN PENELITIAN DAN OBSERVASI

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan pengaduan masyarakat, perlu senantiasa ditingkatkan. Pelayanan pengaduan yang diselenggarakan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, SMP Negeri 2 Bantul sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul berkomitmen menyelenggarakan pelayanan pengaduan yang mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Guna menjamin terselenggaranya pelayanan pengaduan yang berkualitas, diperlukan Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara dan pengguna layanan dalam penyampaian, penanganan, serta penyelesaian pengaduan.

Standar Pelayanan Pengaduan ini disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan di SMP Negeri 2 Bantul sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Memakai pakaian rapi, sopan, resmi (mengenakan jas almamater), dan bersepatu; b. Berasal dari akademisi, lembaga, ormas dan masyarakat umum yang berbadan hukum dan bersifat resmi; c. Membawa Kartu Identitas yang berlaku (Kartu Mahasiswa atau Kartu Tanda Penduduk); d. Membawa Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian dan Observasi dari lembaga asal; e. Membawa 1 (satu) eksemplar proposal penelitian (jika ada); f. Membawa Surat Keterangan Izin Penelitian dari Instansi Terkait; g. Membuat surat pernyataan yang memuat tentang sanggup menyerahkan hasil Laporan Penelitian ke SMP Negeri 2 Bantul.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian atau Observasi kepada Kepala Sekolah. b. Pemohon melengkapi persyaratan. c. Kepala Sekolah mendisposisi ke Waka Kurikulum/Humas kemudian disampaikan ke guru mata pelajaran. d. Pemohon melakukan observasi/penelitian. e. Petugas membuat Surat Keterangan telah melakukan Penelitian atau Observasi. f. Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Antara 1 (satu) hari atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya.
5	Produk pelayanan	Produk layanan izin penelitian atau observasi tentang pendidikan berupa surat keterangan telah melakukan penelitian atau observasi.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Penelitian dan Observasi dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN MUTASI SISWA

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mutasi Masuk : a. Membawa Buku Rapor Asli; b. Berasal dari sekolah negeri, jika dari sekolah swasta akreditasi minimal A; c. Membawa Surat Keterangan Pindah dari sekolah asal; d. Membawa foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 4 lembar; e. Membawa Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani; f. Membawa Surat Keterangan Bebas Narkoba; g. Membawa Surat Keterangan Berkelakuan Baik dari sekolah asal; h. Membawa Surat Keterangan Pindah dari Dinas setempat. Mutasi Keluar : a. Membawa Buku Rapor Asli;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Mengembalikan buku perpustakaan yang masih dipinjam; c. Melunasi kewajiban yang belum dibayar (jika ada) d. Buku Rapor sudah terpenuhi nilainya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mutasi Masuk : a. Siswa dan orang tua/wali datang ke sekolah membawa Rapor Asli dan menanyakan adanya formasi kosong. b. Siswa dan orang tua/wali melakukan wawancara dengan staf kesiswaan dan Kepala Sekolah. c. Staf kesiswaan mengkonfirmasi ke sekolah asal. d. Jika ada formasi kosong, sekolah membuat surat keterangan ada formasi kosong untuk siswa tersebut. e. Siswa dan orang tua/wali melengkapi berkas persyaratan. f. Sekolah membuat surat rekomendasi bahwa siswa yang bersangkutan diterima di SMP Negeri 2 Bantul dan mengirimkan surat beserta lampirannya ke Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul. a. Pemohon mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat. Mutasi Keluar : a. Orang tua/wali datang ke sekolah mengajukan surat permohonan pengunduran diri atau pindah sekolah. b. Orang tua/wali melengkapi persyaratan. c. Jika permohonannya pengunduran diri maka: 1) Sekolah membuat surat keterangan bahwa anak tersebut sudah mengundurkan diri. 2) Sekolah mengirim surat keterangan bahwa anak tersebut sudah mengundurkan diri beserta fotocopy surat permohonan pengunduran diri ke Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul. d. Jika permohonannya pindah ke sekolah lain maka: 1) Sekolah membuat surat pengajuan pindah ke sekolah lain. 3) Sekolah mengirim surat pengajuan pindah ke sekolah lain ke Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul. 4) Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul mengeluarkan surat keterangan pindah ke sekolah lain. e. Pemohon mengisi Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Antara 1 (satu) hari s.d 7 (tujuh) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dipungut biaya.
5	Produk pelayanan	Produk layanan mutasi siswa berupa: a. Surat rekomendasi bahwa siswa tersebut diterima di SMP Negeri 2 Bantul.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Surat keterangan pindah ke sekolah lain.
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan Mutasi Siswa dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai Teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN UKS

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Siswa sakit/cedera. b. Boleh ditemani 1 orang siswa
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Siswa datang/diantar ke UKS untuk mendapatkan layanan b. Siswa menerima layanan konsultasi dari guru UKS terkait keluhan yang dirasakan c. Siswa diberikan pertolongan pertama yang diperlukan sesuai keluhan d. Untuk kasus kondisi ringan, Siswa diijinkan istirahat di UKS maksimal selama 1 jam pelajaran

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Setelah istirahat di UKS, apabila kondisi membaik, siswa diminta kembali ke kelas untuk mengikuti pembelajaran f. Jika kondisi belum membaik maka siswa dipulangkan dengan menghubungi orang tua untuk dijemput atau diantar pulang oleh petugas dari sekolah g. Apabila kondisi siswa termasuk darurat, maka siswa akan dirujuk dan dibawa ke puskesmas/rumah sakit terdekat oleh pihak sekolah h. Apabila siswa yang dirujuk ke rumah sakit perlu tindakan khusus maka keputusan diserahkan kepada orang tua i. Setelah sembuh, siswa/orang tua mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	a. Untuk mendapatkan layanan di UKS tidak dipungut biaya. b. Biaya mengantar ke puskesmas/rumah sakit ditanggung oleh sekolah c. Biaya pemeriksaan di Puskesmas/Rumah sakit dibebankan kepada orang tua
5	Produk pelayanan	Produk layanan UKS berupa surat izin pulang, pengantaran ke Puskesmas/RS
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id ; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Desk Layanan UKS dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, dan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Menguasai Teknik berkomunikasi yang baik. b. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. d. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)
4	Pengawasan Internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	SMP Negeri 2 Bantul menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
pada tanggal : 9 Juli 2026
Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
NIP. 197408132005011008

PELAYANAN PERPUSTAKAAN

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 SMP Negeri 2 Bantul sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 SMP Negeri 2 Bantul Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Pemerintah Kabupaten Bantul dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Komponen Service Deliver

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	a. Siswa, guru, dan tenaga kependidikan menunjukkan kartu pelajar, kartu anggota perpustakaan, atau identitas sekolah. b. Tamu dari luar sekolah mengisi buku tamu. c. Mematuhi tata tertib perpustakaan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pemustaka datang ke perpustakaan b. Pemustaka mengisi presensi pada aplikasi pengunjung perpustakaan c. Menitipkan tas atau barang pada loker yang telah disediakan jika diperlukan d. Menyampaikan kebutuhan layanan kepada Pustakawan atau petugas perpustakawan.

		e. Pustakawan atau petugas perpustakaan memberikan layanan sesuai permintaan (sirkulasi, referensi atau layanan digital) f. Pemustaka dapat membaca buku di tempat g. Pemustaka mengembalikan buku yang telah selesai dipinjam sesuai ketentuan peminjaman
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Senin - Kamis (07.00 – 15.00 WIB) Jum'at (07.00 – 14.00 WIB)
4	Biaya/tarif	a. Untuk mendapatkan layanan di perpustakaan tidak dipungut biaya. b. Apabila siswa menghilangkan buku perpustakaan maka wajib mengganti buku dengan judul yang sama
5	Produk pelayanan	1. Layanan Sirkulasi (Pinjam Kembali Buku) 2. Layanan Referensi 3. Layanan Baca di tempat 4. Layanan Perpustakaan Digital 5. Layanan Literasi Informasi 6. Layanan Literasi Terapan dan lainnya
6	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Bantul dengan alamat : Raya Bantul No. 2/III Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711 b. Telepon: (0274) 367561 c. Laman : http://www.smpn2bantul.sch.id; d. IG : smpnegeri2bantul e. e-mail : smp2bantul@gmail.com f. Kotak saran yang tersedia

C. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. c. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. d. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah. e. Peraturan dan tata tertib yang berlaku di SMP Negeri 2 Bantul.
2	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	1. Ruang Perpustakaan 2. Meja layanan 3. Rak Buku 4. Komputer dan Internet 5. Printer 6. Buku Tamu dan Aplikasi Pengunjung 7. Meja dan Kursi Baca

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Sistem Perpustakaan (OPAC) 9. Koleksi Buku Cetak dan E-Book 10. ATK 11. LCD 12. Televisi 13. AC dan Kipas Angin
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami pengelolaan perpustakaan sekolah b. Menguasai aplikasi otomasi perpustakaan c. Mampu memberikan layanan informasi kepada pemustaka d. Bersikap ramah, komunikatif, disiplin dan profesional e. Memahami klasifikasi dan penelusuran informasi
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Kepala Sekolah 2. Dilakukan secara berkala oleh pengelola perpustakaan
5	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Perpustakaan 2. Pustakawan (dapat dibantu oleh guru atau tenaga kependidikan yang ditunjuk untuk membantu pekerjaan perpustakaan)
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara tepat, ramah, transparan, tidak diskriminatif, serta sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Prosedur pelayanan sesuai SOP 2. Kompetensi petugas pelayanan dijamin keandalannya 3. Saran dan prasarana perpustakaan aman dan nyaman
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun melalui survei kepuasan pemustaka, rekapitulasi statistik kunjungan dan peminjaman.
9	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMP Negeri 2 Bantul mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.00 – 15.00 WIB Jumat : 07.00 – 14.00 WIB

ditetapkan di : Bantul
 pada tanggal : 9 Juli 2026
 Kepala Sekolah



Ioko Sulistya, M. Pd, M.Hum
 NIP. 197408132005011008