PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
SMP NEGERI 14 DENPASAR
NPSN : 70002600
JALAN WR SUPRATMAN NO 224-A DENPASAR
Email : smpn14denpasar@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA SMP NEGERI 14 DENPASAR
NOMOR : 400.3.5/259/SMPN.14DPS/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
(SPP)

DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR

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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu diadakan Standar Pelayanan Publik dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar.

Mengingat : 1 . Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin PNS;
5. Peraturan Pemerintah Nomor : 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: PER/20/MPAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor :63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

10. Peraturan Daerah Nomor : 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor : 7 Tahun 2008 Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Denpasar;

11. Peraturan Walikota Denpasar Nomor : 16 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Denpasar Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Penghentian Pemungutan Retribusi Di Kota Denpasar.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar pelayanan pada SMP Negeri 14 Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan pada SMP Negeri 14 Denpasar meliputi ruang lingkup pelayanan Administratif.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan Ini wajib dilaksanakan oleh SMP Negeri 14 Denpasar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 31 Juli 2026
Kepala SMP Negeri 14 Denpasar,

I Komang Agus Ugrasena, S. Pd, M. Pd
NIP. 198610132015031005

Lampiran 1 : Keputusan Kepala SMP Negeri 14 Denpasar
Nomor : 400.3.5/259/SMPN.14DPS/2026
Tanggal : 31 Juli 2026

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SMP NEGERI 14 DENPASAR

A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang melekat SMP Negeri 14 Denpasar yaitu memberikan pelayanan pendidikan di tingkat SMP dalam kerangka pembangunan Pemerintah Kota Denpasar menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan yang terdapat pada SMP Negeri 14 Denpasar menyangkut beberapa aspek termasuk didalamnya yang terkait dengan pelayanan administratif serta perizinan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, SMP Negeri 14 Denpasar di dukung oleh 40 guru ASN, 3 orang guru honor komite dan 8 orang tenaga kependidikan ASN. Secara struktural terdiri dari : Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, staff wakil Kepala Sekolah, Kepala Perpustakaan, Kepala Laboratorium, Pegawai Tata Usaha, Pegawai layanan operasional, dan Wali Kelas.

1. VISI

Berakhlak Mulia, Berprestasi, Berwawasan Budaya dan Lingkungan

2. MISI

a) Menanamkan karakter religius melalui pembiasaan dan kegiatan keagamaan/kepercayaan yang dianut.
b) Mewujudkan budaya senyum, salam, sapa, sopan, santun, saling asah, asih dan asuh sesama warga sekolah dan stakeholder.
c) Mewujudkan pembelajaran kreatif, inovatif dan menyenangkan dengan menggunakan media pembelajaran secara optimal.
d) Mewujudkan keunggulan peserta didik baik dalam bidang akademik dan non akademik
e) Mewujudkan keunggulan dalam pengembangan Standar Penilaian yang menghasilkan pendidikan yang bermutu di bidang akademis maupun non akademis yang adil dan merata di lingkungan sekolah.
f) Mengikuti berbagai lomba baik bidang akademik maupun non akademik di tingkat daerah, nasional maupun internasional
g) Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, meningkatkan perilaku murid yang taat menjalankan/melaksanakan tata-tertib, berdisiplin di sekolah maupun di masyarakat.
h) Mewujudkan Kerjasama dengan orang tua, masyarakat dan instansi terkait di berbagai bidang.

i) Mewujudkan perilaku hidup sehat yang berwawasan lingkungan serta manajemen sekolah yang sehat.

j) Mewujudkan budaya warga sekolah yang sadar dan peduli lingkungan dan bebas dari sampah plastik dan zat-zat aditif yang merusak lingkungan.

3. TUJUAN

a) Pengembangan Pembelajaran Mendalam

Mengimplementasikan Pembelajaran Mendalam untuk menghasilkan siswa yang santun, berbudi pekerti luhur, beriman, dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan 90% siswa menunjukkan perilaku positif ini dalam 12 bulan.

b) Disiplin dan Tata Tertib Siswa

Tingkatkan kedisiplinan siswa dengan mencapai 95% kepatuhan terhadap tata tertib sekolah dan masyarakat dalam 1 tahun, melalui pengawasan dan program pembinaan rutin.

c) Kualitas Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Tingkatkan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan dengan 100% guru dan staf mengikuti pelatihan profesional setahun dua kali, serta menunjukkan peningkatan kinerja yang terukur dalam evaluasi tahunan.

d) Pembelajaran Inovatif dan Berbasis Teknologi

Implementasikan pembelajaran inovatif dan berbasis teknologi, dengan 100% guru menggunakan minimal 3 alat bantu teknologi dan 85% siswa merasa pembelajaran lebih menarik, dalam 6 bulan.

e) Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM)

Capaian KKM minimal 85% di setiap mata pelajaran melalui penilaian otentik, dengan evaluasi dilakukan setiap semester.

f) Pembiayaan Pendidikan Transparan dan Akuntabel

Pastikan 100% pembiayaan pendidikan transparan dan akuntabel melalui laporan dan audit tahunan, dengan penerapan sistem keuangan yang jelas dalam 6 bulan.

g) Budaya di Sekolah

Terapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun, dengan 80% siswa aktif terlibat dalam kegiatan ini, dalam waktu 6 bulan.

h) Lingkungan Sekolah yang Mendukung Belajar

Ciptakan lingkungan sekolah ramah lingkungan dan mendukung pembelajaran dengan 100% area sekolah menerapkan prinsip ramah lingkungan dalam 12 bulan.

i) Prestasi Akademik Siswa

Capai minimal 10 siswa yang meraih juara 2 atau lebih tinggi di tingkat Kota Denpasar, Provinsi, atau Nasional dalam bidang akademik dalam 1 tahun ajaran.

j) Prestasi Non-Akademik Siswa

Capai minimal 5 siswa yang meraih juara 2 atau lebih tinggi di tingkat Kota Denpasar, Provinsi, atau Nasional dalam bidang non-akademik dalam 1 tahun ajaran.

4. MOTO

"Berproses Semangatku Prestasi Tujuanku"

B. STANDAR PELAYANAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, SMP Negeri 14 Denpasar melayani 20 jenis pelayanan dengan 6 komponen, yaitu:

1. Jenis Pelayanan.
   a. Pelayanan di Bidang Kurikulum :
      - Standar Pelayanan Asesmen Peserta Didik
      - Standar Pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar
      - Standar Pelayanan Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan
      - Standar Pelayanan Penilaian dan Evaluasi Peserta Didik

   b. Pelayanan di Bidang Kesiswaan:
      - Standar Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru
      - Standar Pelayanan Penyaluran makana bergizi gratis
      - Standar Pelayanan Pendampingan dan Fasilitasi Kegiatan Ekstrakurikuler
      - Standar Pelayanan Pendaftaran Penerima Kartu Indonesia Pintar

   c. Pelayanan di Bidang Hubungan Masyarakat:
      - Standar Pelayanan Pengajuan Sponsorship Kegiatan Pendidikan
      - Standar Pelayanan Pengambilan Rapor Peserta Didik

   d. Pelayanan di Bidang Sarana Prasarana
      - Standar Pelayanan Pengajuan Bantuan Pembangunan, Rehab dan Sarana Sekolah.

   e. Pelayanan di Bidang Bimbingan Konseling
      - Standar Pelayanan Pelaksanaan Kunjungan Rumah Peserta Didik
      - Standar Pelayanan Bimbingan Konseling Peserta Didik
      - Standar Pelayanan Penanganan dan Pendampingan Anak Tidak Sekolah
      - Standar Pelayanan Kasus Kekerasan/Perundungan di Satuan Pendidikan

   f. Pelayanan Umum dan Sekretariat
      - Standar Pelayanan legalisasi surat tanda tamat belajar (STTB), Surat

keterangan hasil ujian.

- Standar Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Mutasi Masuk/Keluar Siswa
- Standar Pelayanan Pengajuan bantuan Operasional Sekolah
- Standar Pelayanan Pengajuan usualan penilaian angka kredit jabatan fungsional guru.
- Standar Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengikuti Pertandingan / Kejuaraan

2. Komponen Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, SMP Negeri 14 Denpasar menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administratif, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Untuk lebih jelasnya SOP di bidang SMP Negeri 14 Terlampir.

3. Jangka Waktu Penyelesaian.

Adapun jangka waktu dan penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di SMP Negeri 14 Denpasar adalah maksimal empat belas hari kerja dengan ketentuan : apabila permohonan yang sudah masuk pada pelayanan SMP Negeri 14 Denpasar dari pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA untuk Hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jumat waktu pelayanan dibuka dari pukul 08.00 s.d. 12.00 Wita dan sudah dianggap lengkap oleh petugas maka produk pelayanan sudah selesai dan dapat diambil besok paginya dan apabila permohonan masuk di atas jam 15.00 WITA untuk jadwal pelayanan hari Senin sampai Kamis, sedangkan untuk hari Jumat di atas jam 12.00 Wita dan sudah dianggap lengkap oleh petugas maka produk pelayanan selesai dan dapat diambil 2 hari berikutnya.

4. Biaya / Tarif.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendidikan, kepemudaan dan olahraga semua jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis).

5. Produk Pelayanan.

Adapun produk pelayanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar terdiri dari 20 produk pelayanan publik yaitu:

a. Pelayanan di Bidang Kurikulum :
   - Asesmen Peserta Didik
   - Kegiatan Belajar Mengajar
   - Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan
   - Penilaian dan Evaluasi Peserta Didik

b. Pelayanan di Bidang Kesiswaan:
   - Penerimaan Peserta Didik Baru
   - Penyaluran makana bergizi gratis
   - Pendampingan dan Fasilitasi Kegiatan Ekstrakurikuler
   - Pendaftaran Penerima Kartu Indonesia Pintar

c. Pelayanan di Bidang Hubungan Masyarakat:
   - Pengajuan Sponsorship Kegiatan Pendidikan
   - Pengambilan Rapor Peserta Didik

d. Pelayanan di Bidang Sarana Prasarana
   - Pengajuan Bantuan Pembangunan, Rehab dan Sarana Sekolah.

e. Pelayanan di Bidang Bimbingan Konseling
   - Pelaksanaan Kunjungan Rumah Peserta Didik
   - Bimbingan Konseling Peserta Didik
   - Penanganan dan Pendampingan Anak Tidak Sekolah
   - Penanganan Kasus Kekerasan/Perundungan di Satuan Pendidikan

f. Pelayanan Umum dan Sekretariat
   - Legalisasi surat tanda tamat belajar (STTB), Surat keterangan hasil ujian.
   - Pengajuan Rekomendasi Mutasi Masuk/Keluar Siswa
   - Pengajuan bantuan Operasional Sekolah
   - Pengajuan usualan penilaian angka kredit jabatan fungsional guru.
   - Penerbitan Surat Izin Mengikuti Pertandingan / Kejuaraan

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di SMP Negeri 14 Denpasar telah menyiapkan layanan email: *smp14denpasar@gmail.com* . Disamping itu dapat memanfaatkan media sosial Instagram: *smpn14denpasar.official* . Untuk lebih jelasnya SOP pengaduan terlampir.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar Hukum.

Adapun Dasar Hukum alur pelayanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar adalah :

a. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang PembentukanKota Madya Daerah Tingkat II Denpasar;

b. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2003; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
c. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125; Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4437);
d. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1991, tentang Pendidikan Luar Sekolah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 95; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3461);
e. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1992, tentang Peran Serta Masyarakat Dalam Pendidikan Nasional;
f. Peraturan Pemerintah nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun2013 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal;
h. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1998, tentang Pembinaan Kursus dan Lembaga Pelatihan Kerja;
i. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RepublikIndonesia Nomor 0153/U/1981, tentang Peraturan Umum Perizinan dan Pengawasan Penyelenggaraan Kursus Pendidikan Luar Sekolah yang diselenggarakan Masyarakat;
j. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan
k. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 2611u/1999, tentang Penyelenggaraan Kursus;
l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nasional Nomor 127 Tahun 2014 tentang Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan
m. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 2013 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal; Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah;
n. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 84 Tahun 2014 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini;
o. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 31 Tahun 2014 tentang Kerja Sama Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan oleh Lembaga Pendidikan Asing dengan Lembaga Pendidikan di Indonesia.
p. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan
q. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
r. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 44 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susuan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah

2. Sarana, Prasarana dan/ atau fasilitas.

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. *Tabel* sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan di SMP Negeri 14 Denpasar.

3. Kompetensi Pelaksana

   Dalam penyelenggaraan pelayanan di SMP Negeri 14 Denpasar di dukung oleh 40 guru ASN, 3 orang guru honor komite dan 8 orang tenaga kependidikan ASN dan harus mempunyai kemampuan mengoperasikan komputer dan memiliki tingkat kepribadian yang tinggi.

4. Pengawasan Internal

   Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka SMP Negeri 14 Denpasar dalam memberikan pelayanan setelah mengadakan pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana. Dari hasil pengawasan langsung terhadap pelayanan apabila terjadi atau ditemukan masalah langsung diadakan rapat untuk dicarikan solusi sehingga masalah tidak menjadi berlarut-larut. Pengawasan ini sangat perlu dilakukan secara terus menerus untuk mencegah terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat azas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5. Jumlah Pelaksana

   Dalam penyelenggaraan pelayanan pada SMP Negeri 14 Denpasar didukung oleh 40 guru ASN, 3 orang guru honor komite dan 8 orang tenaga kependidikan ASN, adapun tugas dan fungsi serta kewenangannya terlampir.

6. Jaminan Pelayanan

   Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maka SMP Negeri 14 Denpasar menetapkan visi, misi, dan motto serta maklumat yang berisikan tentang kesanggupan pimpinan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

   Dengan menetapkan dan menerapkan visi, misi dan motto Kepala SMP Negeri 14 Denpasar serta maklumat yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan pimpinan/ Kepala Sekolah untuk menyelenggarakan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dengan visi, misi dan motto serta maklumat tersebut di atas berarti pimpinan komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

   Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur perkembangan dan keberhasilan serta

mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk lebih jelasnya evaluasi kinerja pelaksana pelayanan di bidang Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga terlampir.

Kepala SMP Negeri 14 Denpasar

I Komang Agus Ugrasena,S.Pd.,M.Pd
NIP. 198610132015031005

Lampiran : Persyaratan Pelayanan SMP Negeri 14 Denpasar
Nomor : 400.3.5/259/SMPN.14DPS/2026
Tanggal : 16 Juli 2026

Persyaratan Pelayanan SMP Negeri 14 Denpasar

A. Pelayanan di Bidang Kurikulum

1. Standar Pelayanan Asesmen Peserta Didik

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Peserta didik terdaftar secara aktif dan memiliki NISN di SMP Negeri 14 Denpasar pada Tahun Ajaran 2026/2027. 2. Memiliki persentase kehadiran minimal 90% pada hari efektif KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) untuk dapat mengikuti Asesmen Sumatif Akhir Semester. 3. Telah menyelesaikan seluruh tugas/tagihan formatif pada lingkup materi yang akan diujikan. 4. Memiliki kartu peserta ujian (jika pelaksanaan berupa asesmen terstruktur bersama).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Peserta didik memperoleh informasi mengenai jadwal, materi, bentuk, dan ketentuan pelaksanaan asesmen dari guru mata pelajaran atau media informasi sekolah. 2. Peserta didik memastikan telah memenuhi persyaratan mengikuti asesmen, seperti kehadiran sesuai ketentuan, menyelesaikan tugas yang dipersyaratkan, dan membawa perlengkapan yang diperlukan. 3. Peserta didik mengikuti asesmen sesuai jadwal dan tata tertib yang telah ditetapkan sekolah, baik secara digital (CBT/LMS) maupun tertulis. 4. Peserta didik menyerahkan hasil asesmen sesuai mekanisme yang ditetapkan atau mengunggah jawaban pada sistem apabila asesmen dilakukan secara digital. 5. Peserta didik menerima hasil asesmen beserta umpan balik dari guru sebagai bahan evaluasi capaian belajar. 6. Peserta didik yang belum mencapai ketuntasan mengikuti kegiatan remedial sesuai ketentuan, sedangkan peserta didik yang telah tuntas dapat mengikuti program pengayaan. 7. Peserta didik dapat mengetahui nilai akhir melalui e-Rapor atau media penyampaian hasil belajar yang ditetapkan sekolah.
3	Jangka Waktu	1. Asesmen Formatif: Fleksibel sepanjang proses KBM. 2. Asesmen Sumatif Akhir: Sesuai Kalender Pendidikan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar (durasi pelaksanaan ±5 s.d 10 hari kerja). 3. Penerbitan dan Penyerahan Rapor: Maksimal 7-14 hari kerja setelah pelaksanaan asesmen berakhir.
4	Biaya / Tarif	Tanpa biaya (Gratis). Seluruh biaya operasional pelaksanaan asesmen dibebankan pada dana BOS (Bantuan Operasional Sekolah).
5	Produk Pelayanan	1. Lembar/Berkas Hasil Pekerjaan Siswa yang telah dinilai dan diberi umpan balik. 2. Dokumen Laporan Hasil Belajar Peserta Didik (Rapor Kurikulum Merdeka) per semester.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Alur Pengaduan Nilai/Teknis: Siswa/Orang Tua -> Guru Mata Pelajaran -> Wali Kelas -> Waka Kurikulum -> Kepala Sekolah. 2. Media Pengaduan Resmi: - Kotak Saran internal sekolah - Telepon/WhatsApp Sekolah: (0361) 288378 - Email: smpnsembilandps@gmail.com - Website: -

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan jo. PP No. 4 Tahun 2022. 3. Permendikbudristek No. 21 Tahun 2022 tentang Standar Penilaian Pendidikan Dasar dan Menengah. 4. Permendikbudristek No. 12 Tahun 2024 tentang Kurikulum pada PAUD, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah.
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Gawai/Smartphone siswa, Laptop/Komputer laboratorium sekolah. 2. Jaringan Internet & Wi-Fi sekolah, server lokal, aplikasi ujian (LMS/PIJAR). 3. Printer, Kertas HVS (untuk penggandaan soal cetak), Lemari Arsip Dokumen Nilai. 4. Ruang kelas yang tenang, meja, kursi, dan alat tulis kantor.

3	Kompetensi Pelaksana	1. Guru mata pelajaran memiliki kualifikasi akademik minimal S1/D4 Pendidikan serta kompeten menyusun kisi-kisi dan soal sesuai KKTP Kurikulum Merdeka. 2. Teknisi dan Proktor memiliki penguasaan penuh terhadap sistem manajemen ujian/CBT digital. 3. Wali kelas menguasai pengoperasian Aplikasi e-Rapor.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat dan langsung dilakukan oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab satuan pendidikan. 2. Monitoring teknis secara harian dipimpin oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum.
5	Jumlah Pelaksana	1. Penanggung Jawab: Kepala Sekolah (1 orang) 2. Pengarah/Koordinator: Waka Kurikulum (1 orang) 3. Tim Teknis: Proktor & Teknisi IT (6-9 orang) 4. Pelaksana Lapangan: Seluruh Guru Mata Pelajaran, Pengawas Ruang, dan Wali Kelas.
6	Jaminan Pelayanan	Asesmen dilaksanakan secara objektif, akuntabel, kredibel, transparan, dan berkeadilan berdasarkan Maklumat Pelayanan Sekolah.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data/soal dijamin aman secara digital melalui hak akses berpassword. 2. Kenyamanan fisik, sirkulasi udara ruang kelas, serta pemeliharaan aspek K3 (Keamanan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja) bagi siswa dan guru selama ujian.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi/analisis capaian hasil belajar murid di setiap akhir semester. 2. Analisis butir soal pasca-asesmen guna mengukur tingkat validitas instrumen ujian. 3. Evaluasi pelaksanaan teknis ujian berbasis digital untuk perbaikan infrastruktur berikutnya.

2. Standar Pelayanan Pelaksanaan Penilaian dan Evaluasi Peserta Didik

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

1	Persyaratan	1. Peserta didik terdaftar sebagai siswa aktif pada SMP Negeri 14 Denpasar 2. Peserta didik telah menyelesaikan topik yang diberikan di dalam kelas.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Peserta didik memperoleh informasi mengenai jadwal dan jenis penilaian dari sekolah atau guru mata pelajaran. 2. Peserta didik mengikuti penilaian sesuai jadwal dan tata tertib yang telah ditetapkan. 3. Peserta didik mengerjakan dan menyerahkan hasil penilaian sesuai mekanisme yang berlaku, baik secara tertulis maupun digital. 4. Peserta didik menerima hasil penilaian dan umpan balik dari guru. 5. Peserta didik yang belum mencapai ketuntasan mengikuti remedial sesuai ketentuan, sedangkan yang telah tuntas dapat mengikuti pengayaan. 6. Nilai akhir diinformasikan melalui e-Rapor atau media penyampaian hasil belajar yang ditetapkan sekolah.
3	Jangka Waktu	Satu Semester (Bulan)
4	Biaya/Tarif	Tanpa dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	1. Daftar Nilai Ulangan Harian 2. Daftar Nilai Tugas 3. Lembar/Kertas Kerja Siswa 4. Portfolio Kerja Siswa.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Saluran Media Pengaduan (Channels) Masyarakat (orang tua/wali) dan peserta didik dapat menyampaikan keluhan, sanggahan nilai, atau saran melalui saluran resmi berikut: **Layanan Langsung**: Meja Pengaduan atau Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) **Kotak Saran**: Menyediakan kotak fisik khusus pengaduan di area strategis sekolah. **Layanan Digital**: Melalui *E-mail* smp14denpasar@gmail.com, atau melalui SP4NLAPOR : SMPN 14 Denpasar

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional: 2. Peraturan menteri pendidikan dasar dan menengah republik indonesia nomor 1 tahun 2026 tentang standar proses pada pendidikan anak usia dini, jenjang pendidikan dasar, dan jenjang pendidikan menengah 3. Permendikbudristek No. 21 Tahun 2022 (Standar Penilaian) *4.* Permendikdasmen No. 1 Tahun 2026: Standar Proses untuk Pendidikan yang Bermakna dan Menggembirakan
2.	Sarana Prasarana dan / fasilitas	Prasarana (Fasilitas Ruangan Fisik) 1. **Ruang Kelas / Ruang Ujian:** Memiliki ventilasi, pencahayaan yang cukup, serta penataan meja dan kursi dengan jarak minimal 1 meter antar peserta didik untuk menjaga objektivitas ujian. 2. **Laboratorium Komputer Test Kemampuan Akademik (TKA):** Ruangan steril khusus yang dilengkapi dengan fasilitas pendingin udara (AC) untuk menjaga performa perangkat hardware.

		3. **Ruang Sekretariat / Panitia:** penyimpanan dokumen hasil ujian secara aman, serta ruang koordinasi pengawas dan proktor. 4. Sarana Evaluasi Berbasis Komputer dan Digital (TKA) 5. Untuk penilaian skala nasional maupun ujian sekolah digital, satuan pendidikan wajib menyediakan spesifikasi perangkat minimum: 6. **Komputer Proktor (Server Lokal) :** Digunakan pada moda semi-online, minimal memiliki prosesor *CPU Dual Core 1.80 GHz*, RAM 8 GB, dan media penyimpanan yang memadai. 7. **Komputer/Laptop Client (Siswa):** Monitor minimal 11 inci, RAM minimal 2 GB, serta sistem operasi yang kompatibel dengan aplikasi *Exambrowser Client*. 8. **Jaringan Internet (Bandwidth):** Minimal **12 Mbps untuk setiap 15 unit komputer client** pada moda *full online*, atau minimal 1 Mbps stabil untuk pengiriman data pada moda *semi-online*. 9. **Genset / UPS (***Uninterruptible Power Supply***):** Perangkat cadangan daya listrik untuk mengantisipasi pemadaman listrik mendadak saat ujian berlangsung. 10. Sarana Evaluasi Berbasis Tertulis dan Non-Tes 11. **Instrumen Cetak:** Kertas ujian, Lembar Jawaban, format penilaian sikap, dan rubrik penilaian performa/praktik. 12. **Perabot Pendukung:** Lemari khusus yang dikunci rapat untuk penyimpanan dokumen soal ujian sebelum pelaksanaan agar tidak terjadi kebocoran.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidik / Guru (Pelaksana Utama Evaluasi) Guru memegang peran sentral dalam merancang hingga melaporkan hasil belajar siswa. Berdasarkan **Kompetensi Pedagogik**, guru wajib menguasai aspek-aspek berikut: 1) **Kompetensi Perancangan:** Mampu menyusun kisi-kisi instrumen, memilih bentuk tes (tertulis, lisan, atau praktik) yang sesuai dengan indikator capaian, serta merumuskan soal berbasis berpikir tingkat tinggi (*Higher Order Thinking Skills* / HOTS). 2) **Kompetensi Pelaksanaan:** Mampu menyelenggarakan evaluasi secara adil, transparan, dan kondusif tanpa membedakan latar belakang siswa. 3) **Kompetensi Pengolahan & Analisis:** Mahir menganalisis kualitas butir soal (tingkat kesukaran dan daya pembeda), mengolah nilai mentah, serta menetapkan ketuntasan hasil belajar siswa. 4) **Kompetensi Tindak Lanjut:** Mampu memanfaatkan hasil evaluasi untuk merancang program remedial bagi siswa yang belum tuntas, program pengayaan, serta memperbaiki strategi mengajar di kelas. 2. Proktor dan Teknisi (Pelaksana Teknis Digital/TKA) Untuk ujian berbasis komputer, petugas teknologi sekolah harus memenuhi kriteria kompetensi berikut: 1) **Kompetensi Manajemen Sistem (Proktor):** Mahir mengoperasikan aplikasi pusat (seperti *Proctor Browser*), melakukan sinkronisasi data, mengunduh data peserta, merilis token ujian, hingga mengunggah berita acara dan daftar hadir. 2) **Kompetensi Jaringan dan Hardware (Teknisi):** Mampu melakukan instalasi jaringan LAN, mengonfigurasi IP address, memelihara komputer *client* (siswa), serta menangani gangguan teknis (seperti listrik padam atau pemutusan internet sepihak) saat ujian berlangsung. 3) **Sertifikasi Teknis:** Diutamakan memiliki latar belakang pendidikan TIK atau telah lulus pelatihan resmi/gladi bersih dari kementerian terkait. 3. Pengawas Ujian (Pelaksana Penegak Integritas) Pengawas ruangan bertugas memastikan aspek keadilan berjalan di lapangan dengan kompetensi meliputi: 1) **Kompetensi Regulasi:** Memahami secara mendalam tata tertib ruang ujian dan POS pelaksanaan evaluasi secara hukum. 2) **Kompetensi Pengawasan:** Mampu mendeteksi dini kecurangan, bersikap tegas namun humanis, serta disiplin dalam manajemen waktu pengerjaan siswa. 3) **Kompetensi Administrasi:** Tertib dalam mengisi Berita Acara Pelaksanaan (BAP) dan mencatat setiap kejadian khusus di dalam ruang ujian secara objektif.
4.	Pengawasan Internal	1.Tahapan Pengawasan Internal Pengawasan internal dilakukan melalui mekanisme **Supervisi Akademik** yang dibagi menjadi tiga tahapan inti: 4) **Tahap Perencanaan (Pra-Penilaian):** Tim mengawasi penyusunan perangkat tes oleh guru. Hal yang diperiksa meliputi kesesuaian antara tujuan pembelajaran, Alur Tujuan Pembelajaran (ATP), draf instrumen soal (apakah sudah berbasis HOTS atau belum), kisi-kisi, serta rubrik penilaian yang baku. 5) **Tahap Pelaksanaan (Masa Penilaian):** Kepala Sekolah memantau objektivitas ruang ujian. Tim memastikan kepatuhan terhadap jadwal, keadilan perlakuan bagi murid, kehadiran pengawas, serta fungsionalitas sarana digital proktor (pada ujian berbasis komputer). 6) **Tahap Evaluasi & Tindak Lanjut (Pasca-Penilaian):** Pengawasan terhadap akurasi pengolahan nilai mentah. Tim memastikan guru benar-benar melaksanakan program remedial bagi peserta didik di bawah kriteria ketuntasan, program pengayaan, serta penginputan nilai rapor yang transparan. 2. Instrumen dan Dokumen Pengawasan Untuk menjaga keandalan data hasil pengawasan, pihak manajemen sekolah wajib menggunakan dokumen pengendali berikut: 1) **Lembar Telaah Kisi-Kisi dan Butir Soal:** Format baku untuk menguji keabsahan instrumen penilaian harian atau sumatif sebelum digandakan.

		2) **Format Rekapitulasi Hasil Belajar Sesi:** Dokumen kendali nilai untuk mendeteksi anomali hasil penilaian kelas (misalnya nilai tidak masuk akal atau ketidaksesuaian nilai antar-kelas paralel). 3) **Buku Catatan Pelanggaran & Kejadian Khusus:** Dokumentasi internal terhadap insiden kecurangan murid atau kelalaian pengawas di ruang ujian. 3. Output Pengawasan Internal Seluruh data hasil pengawasan internal diolah ke dalam dokumen formal untuk menentukan kebijakan sekolah ke depan: **Laporan Hasil Supervisi Akademik:** Rekam jejak akuntabilitas guru dalam melakukan asesmen. 1. Jumlah Pelaksana pada Evaluasi Skala Nasional (TKA) Berdasarkan Keputusan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah mengenai POS pelaksanaan evaluasi komputerisasi, jumlah personel teknis dan pengawas dihitung menggunakan rasio tetap terhadap jumlah komputer dan peserta: 1. **Pengawas Ruang: 1 orang pengawas** wajib ditugaskan untuk mengawasi **maksimal 20 orang peserta didik** di dalam satu ruangan. Jika jumlah peserta di dalam ruangan berkisar antara 21–40 siswa, maka diperlukan 2 orang pengawas. 2. **Proktor (Operator Sistem): 1 orang proktor** ditugaskan menangani **maksimal 40 unit komputer client (siswa)**. Jika sekolah mengoperasikan 50 komputer dalam satu ruangan besar, diperlukan 2 orang proktor. 3. **Teknisi Jaringan: Minimal 1 orang teknisi** standby di setiap satuan pendidikan (sekolah) untuk menangani seluruh gangguan infrastruktur hardware dan listrik. 4. Jumlah Pelaksana pada Evaluasi Internal (Ujian Sekolah / ASAJ) 5. Untuk ujian akhir sekolah berbentuk tertulis maupun berbasis aplikasi lokal, penentuan jumlah pelaksana menggunakan standar manajemen ruangan: 6. **Pengawas Ruangan:** Menggunakan sistem silang antar-guru, di mana **2 orang pengawas** bertugas di dalam satu ruangan ujian dengan kapasitas ideal maksimal 30 hingga 40 peserta didik. **Panitia Pelaksana Tingkat Sekolah:** Dibentuk melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Sekolah, dengan jumlah personel yang disesuaikan menurut skala ukuran sekolah (biasanya terdiri dari **5 hingga 11 orang**): 1 Orang Penanggung Jawab (Kepala Sekolah) 1 Orang Ketua Panitia (Waka Kurikulum) 1 Orang Sekretaris 1 Orang Bendahara 1-7 Orang Anggota Jumlah Pelaksana pada Penilaian Harian (Formatif/Sumatif Kelas) **Pendidik (Guru Mata Pelajaran): 1 orang guru kelas/mata pelajaran** bertindak sebagai pelaksana tunggal di dalam kelasnya masing-masing. Guru memegang kendali penuh mulai dari menyusun instrumen Mandiri, membagikan naskah, mengawasi jalannya tes, hingga mengolah nilai hasil belajar tanpa melibatkan bantuan pengawas luar.
5.	Jumlah Pelaksana	Jika merujuk pada **proses makro eksekusi** penilaian di lapangan, jumlah pelaksana ini melibatkan tiga aktor utama pendidikan: 1. **Pendidik (Guru)**: Pelaksana utama yang menyusun instrumen, melaksanakan ujian, mengolah nilai, dan melakukan remedial. 2. **Satuan Pendidikan (Sekolah)**: Kepala sekolah dan tim kurikulum selaku pelaksana koordinasi ujian semester, penentu kenaikan kelas, serta kelulusan. 3. **Pemerintah**: Instansi terkait selaku penyelenggara evaluasi skala nasional atau daerah untuk pemetaan mutu Pendidikan
6.	Jaminan Pelayanan	Komponen Utama Jaminan Pelayanan 4. **Pernyataan Maklumat Pelayanan**: Sekolah atau Dinas Pendidikan wajib menyatakan kesanggupan secara formal untuk melaksanakan proses penilaian sesuai regulasi nasional (seperti Kurikulum Nasional / Merdeka). Jika janji ini dilanggar, instansi siap menerima sanksi administratif sesuai hukum yang berlaku. 5. **Bebas Diskriminasi (Keadilan)**: Jaminan bahwa instrumen penilaian, pemeriksaan hasil ujian, hingga pemberian nilai rapor dilakukan secara objektif. Proses ini tidak boleh membedakan latar belakang agama, suku, jender, kemampuan fisik (inklusif), atau status sosial ekonomi peserta didik. 6. **Kepastian Waktu dan Akurasi**: Memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pengolahan nilai, pelaksanaan remedial, hingga penyerahan laporan hasil belajar (Rapor) kepada orang tua sesuai dengan kalender akademik yang telah ditetapkan. 7. **Transparansi Prosedur (Keterbukaan)**: Menjamin bahwa kriteria ketuntasan, rubrik penilaian, kisi-kisi soal, serta bobot nilai diumumkan secara terbuka kepada peserta didik sebelum evaluasi dimulai. 8. ·**Akuntabilitas Hasil**: Jaminan bahwa seluruh hasil penilaian dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Nilai yang diberikan harus didukung oleh dokumen fisik atau digital yang valid, seperti lembar jawaban, protofolio, atau catatan performa siswa Pelaksanaannya harus memenuhi prinsip: 9. **Sahih/Valid:** Mengukur kompetensi secara tepat sesuai indikator. 10. **Objektif:** Bebas dari subyektivitas. 11. **Adil:** Tidak menguntungkan atau merugikan siswa tertentu. 12. **Terpadu & Terbuka:** Prosedur dan kriteria penilaian jelas bagi pihak terkait. 13. **Akuntabel:** Dapat dipertanggungjawabkan.

7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	1. Jaminan Keamanan (Security) Aspek keamanan fokus pada perlindungan dokumen, kerahasiaan data, dan integritas sistem penilaian: **Kerahasiaan Data Pribadi**: Jaminan bahwa nilai rapor, catatan perilaku, hasil psikotes, dan data pribadi siswa aman di dalam sistem (seperti Dapodik atau e-Rapor) serta tidak akan dibocorkan ke pihak ketiga tanpa izin. **Integritas Dokumen Ujian**: Soal-soal ujian disimpan dalam tempat atau sistem digital yang aman untuk mencegah kebocoran sebelum ujian dimulai. **Keabsahan Dokumen**: Hasil kelulusan, sertifikat, dan Rapor dijamin keasliannya melalui penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi, cap resmi, atau kertas berpengaman khusus untuk mencegah pemalsuan. **Keamanan Siber (Cyber Security)**: Perlindungan platform ujian berbasis komputer (CBT) dari serangan siber, peretasan nilai, atau kecurangan digital. 2. Jaminan Keselamatan (Safety) Aspek keselamatan fokus pada perlindungan fisik dan psikologis peserta didik saat mengikuti evaluasi: **Keselamatan Fisik**: Ruang ujian atau laboratorium komputer memenuhi standar kenyamanan (pencahayaan cukup, ventilasi baik, suhu ruangan terjaga). Fasilitas ramah anak dan bebas dari material berbahaya yang dapat mencederai siswa. Tersedianya jalur evakuasi yang jelas untuk mengantisipasi keadaan darurat. **Keselamatan Psikologis (Kesehatan Mental)**: Bebas dari praktik intimidasi, diskriminasi, perundungan (*bullying*), atau kekerasan verbal oleh penguji/guru selama proses evaluasi. Suasana penilaian dirancang kondusif untuk menekan tingkat stres dan kecemasan berlebih pada peserta didik. Adanya ruang pengaduan yang aman jika peserta didik mengalami tekanan psikologis yang tidak wajar dari pendidik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	**Survey Kepuasan Masyarakat**

3. Standar Pelayanan Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	**A. Persyaratan Umum** 1. Berstatus sebagai pendidik atau tenaga kependidikan pada satuan pendidikan yang bersangkutan. 2. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme secara berkelanjutan. 3. Bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan pengembangan kompetensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 4. Mematuhi tata tertib dan kode etik selama mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi. 5. Mendapat persetujuan atau penugasan dari kepala sekolah sesuai dengan kebutuhan dan program sekolah. **B. Persyaratan Administratif** 1. Terdaftar dalam data kepegawaian sekolah. 2. Mengisi formulir atau daftar peserta kegiatan pengembangan kompetensi. 3. Memiliki dokumen pendukung yang diperlukan sesuai dengan jenis kegiatan yang diikuti. 4. Menyampaikan laporan atau bukti keikutsertaan setelah mengikuti kegiatan, apabila diperlukan. 5. Memenuhi persyaratan khusus yang ditetapkan oleh penyelenggara kegiatan. **C. Persyaratan Kompetensi** 1. Memiliki kompetensi dasar sesuai dengan bidang tugas dan jabatan masing-masing. 2. Memiliki kemampuan dasar dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengembangan profesional. 3. Bersedia menerapkan hasil pengembangan kompetensi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. 4. Bersedia berbagi praktik baik dan hasil pengembangan kompetensi kepada rekan sejawat melalui komunitas belajar atau forum lainnya. **D. Persyaratan Pelaksanaan** 1. Mengikuti kegiatan secara aktif dan penuh tanggung jawab. 2. Memenuhi tingkat kehadiran sesuai ketentuan yang ditetapkan.

		3. Menyelesaikan tugas, produk, atau laporan yang menjadi bagian dari kegiatan pengembangan kompetensi. 4. Berpartisipasi dalam kegiatan evaluasi dan tindak lanjut program.
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	**A. Sistem Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan** Pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dilaksanakan secara sistematis, terencana, berkelanjutan, dan berbasis kebutuhan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan, komunitas belajar, supervisi, pendampingan, serta berbagai bentuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB). Sistem pengembangan kompetensi mengacu pada kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta disesuaikan dengan visi, misi, dan kebutuhan satuan pendidikan. **B. Mekanisme Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan** 1. **Identifikasi Kebutuhan** a. Melakukan analisis kebutuhan pengembangan kompetensi berdasarkan hasil evaluasi kinerja, supervisi, dan kebutuhan sekolah. 2. **Perencanaan Program** a. Menyusun program pengembangan kompetensi yang memuat tujuan, sasaran, jenis kegiatan, jadwal, narasumber, serta pembiayaan. 3. **Penetapan Program** a. Program ditetapkan oleh kepala sekolah melalui rapat bersama Tim Pengembang Sekolah dan dituangkan dalam program kerja sekolah. 4. **Pelaksanaan Program** a. Melaksanakan kegiatan pengembangan kompetensi melalui pelatihan, workshop, In House Training (IHT), komunitas belajar, MGMP, seminar, webinar, atau bentuk kegiatan lainnya. 5. **Monitoring dan Supervisi** a. Kepala sekolah dan Tim Pengembang Sekolah melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan program untuk memastikan ketercapaian tujuan. 6. **Evaluasi Program** a. Melakukan evaluasi terhadap proses dan hasil kegiatan pengembangan kompetensi. 7. **Tindak Lanjut** a. Menyusun rekomendasi dan program perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas program pada periode berikutnya. **C. Prosedur Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan** **1. Tahap Perencanaan** a. Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi. b. Menyusun program dan jadwal kegiatan. c. Menetapkan peserta, pelaksana, dan sumber daya pendukung. d. Menyusun anggaran dan kebutuhan sarana prasarana. **2. Tahap Pelaksanaan** a. Melaksanakan kegiatan sesuai jadwal dan ketentuan yang telah ditetapkan. b. Mendokumentasikan seluruh kegiatan dan hasil yang diperoleh. c. Memberikan pendampingan dan fasilitasi kepada peserta. **3. Tahap Monitoring dan Evaluasi** a. Melakukan supervisi dan pemantauan pelaksanaan kegiatan. b. Mengumpulkan data dan umpan balik dari peserta. c. Menilai efektivitas dan ketercapaian tujuan program. **4. Tahap Tindak Lanjut** a. Menyusun laporan hasil pelaksanaan program. b. Menetapkan rekomendasi perbaikan dan pengembangan program. c. Mengintegrasikan hasil pengembangan kompetensi ke dalam peningkatan mutu pembelajaran dan layanan pendidikan.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dilaksanakan secara berkelanjutan dan terprogram sesuai dengan kebutuhan individu, kebutuhan satuan pendidikan, serta perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebijakan pendidikan. Jangka waktu pelaksanaan disesuaikan dengan jenis dan bentuk kegiatan yang dilaksanakan. **Jangka Waktu Pelaksanaan**

		No. **Jenis Kegiatan** **Jangka Waktu** 1 In House Training (IHT) 1–3 hari 2 Workshop/Bimbingan Teknis 1–5 hari 3 Seminar/Webinar 2–8 jam per kegiatan 4 Komunitas Belajar/MGMP Minimal 1 kali setiap bulan 5 Supervisi dan Pendampingan Minimal 1 kali setiap semester 6 Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Dilaksanakan secara berkesinambungan sepanjang tahun 7 Evaluasi Program Pengembangan Kompetensi Minimal 1 kali setiap semester 8 Penyusunan Program Pengembangan Kompetensi Dilaksanakan setiap awal tahun pelajaran 9 Peninjauan dan Perbaikan Program Dilaksanakan setiap akhir tahun pelajaran
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa dipungut biaya (gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Sertifikat pelaksanaan kegiatan
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Email:smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	Dasar hukum Pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan adalah sbb:

		a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; c. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan atas PP Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru; d. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan; dan e. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penugasan Guru sebagai Kepala Sekolah
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Dalam rangka mendukung peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, sekolah perlu menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas yang memadai sebagai berikut: **A. Sarana Pengembangan Kompetensi** 1. Buku referensi, modul, dan bahan ajar sesuai bidang tugas. 2. Laptop atau komputer untuk mendukung pembelajaran dan administrasi. 3. Akses internet dan jaringan Wi-Fi yang memadai. 4. LCD proyektor, layar, dan perangkat audio visual. 5. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk pelatihan dan pembelajaran digital. 6. Platform pembelajaran dan pengembangan profesi, seperti PMM (Platform Merdeka Mengajar) dan Learning Management System (LMS). 7. Media pembelajaran dan perangkat pendukung lainnya. **B. Prasarana Pengembangan Kompetensi** 1. Ruang guru yang nyaman dan kondusif. 2. Ruang pertemuan atau aula untuk kegiatan pelatihan, workshop, dan rapat. 3. Perpustakaan sekolah sebagai pusat sumber belajar. 4. Laboratorium komputer untuk pelatihan berbasis teknologi. 5. Ruang multimedia dan fasilitas presentasi. 6. Jaringan listrik dan internet yang mendukung kegiatan pengembangan kompetensi. 7. Lingkungan sekolah yang aman, bersih, dan mendukung budaya belajar. **C. Fasilitas Pengembangan Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan** 1. Program In House Training (IHT) di tingkat sekolah. 2. Keikutsertaan dalam Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), dan komunitas belajar. 3. Workshop, seminar, dan bimbingan teknis yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga terkait. 4. Pendampingan dan supervisi akademik oleh kepala sekolah dan pengawas sekolah. 5. Akses terhadap Platform Merdeka Mengajar dan sumber belajar digital lainnya. 6. Program Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB). 7. Fasilitasi mengikuti pendidikan dan pelatihan, webinar, serta kegiatan peningkatan kompetensi lainnya. 8. Dukungan pembiayaan dari BOS atau sumber dana lain yang sah sesuai ketentuan yang berlaku. 9. Pemberian kesempatan kepada pendidik dan tenaga kependidikan untuk mengikuti kegiatan pengembangan diri secara berkelanjutan. Penghargaan dan apresiasi bagi pendidik dan tenaga kependidikan yang aktif meningkatkan kompetensinya.
3	**Kompetensi Pelaksana**	Pelaksana pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan, perlu memiliki kompetensi sebagai berikut: **1. Kompetensi Manajerial** a. Mampu menyusun program pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan. b. Mampu mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pengembangan kompetensi. c. Mampu mengelola sumber daya dan anggaran secara efektif dan efisien.

		2. Kompetensi Profesional a. Memahami kebijakan dan regulasi terkait pengembangan profesi pendidik dan tenaga kependidikan. b. Menguasai substansi materi yang akan dikembangkan sesuai bidang tugas masing-masing. c. Mampu menerapkan prinsip-prinsip Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB). **3. Kompetensi Pedagogik** a. Mampu mengidentifikasi kebutuhan belajar pendidik dan tenaga kependidikan. b. Mampu merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pelatihan atau pendampingan. c. Mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengembangan kompetensi. **4. Kompetensi Sosial** a. Mampu membangun komunikasi dan kerja sama yang baik dengan seluruh warga sekolah dan pemangku kepentingan. b. Mampu memfasilitasi kegiatan komunitas belajar dan kolaborasi antarguru. c. Memiliki kemampuan bekerja dalam tim dan membangun jejaring profesional. **5. Kompetensi Kepribadian** a. Memiliki integritas, tanggung jawab, dan etos kerja yang tinggi. b. Menjadi teladan dalam pengembangan diri dan peningkatan mutu pendidikan. Bersikap terbuka terhadap perubahan, inovasi, dan pembelajaran sepanjang hayat.
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan internal terhadap pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dilaksanakan oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan di lingkungan sekolah untuk menjamin bahwa program pengembangan kompetensi berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. **A. Pelaksana Pengawasan Internal** 1. **Kepala Sekolah** a. Melakukan perencanaan, pemantauan, supervisi, dan evaluasi pelaksanaan program pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan. b. Menindaklanjuti hasil evaluasi untuk peningkatan mutu program. 2. **Wakil Kepala Sekolah** a. Membantu kepala sekolah dalam memantau pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi. b. Mengoordinasikan pelaksanaan program sesuai bidang tugas masing-masing. 3. **Tim Pengembang Sekolah (TPS)** a. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap keterlaksanaan program. b. Memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan program. 4. **Koordinator Komunitas Belajar/MGMP Internal Sekolah** a. Memantau keaktifan dan ketercapaian kegiatan pengembangan kompetensi guru. b. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada kepala sekolah. **B. Mekanisme Pengawasan Internal** 1. Penyusunan jadwal monitoring dan evaluasi program. 2. Pelaksanaan supervisi akademik dan supervisi manajerial. 3. Monitoring pelaksanaan pelatihan, workshop, IHT, dan komunitas belajar. 4. Analisis hasil kegiatan dan pencapaian kompetensi. 5. Penyusunan laporan hasil pengawasan. Tindak lanjut berupa rekomendasi perbaikan dan peningkatan program.
5	**Jumlah Pelaksana**	Jumlah pelaksana pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan sekolah. Secara umum, pelaksana program terdiri atas: **No. Jabatan/Unsur Pelaksana — Jumlah** 1 Kepala Sekolah — 1 orang 2 Wakil Kepala Sekolah — 1 orang

		3 Tim Pengembang Sekolah (TPS) 3 orang 4 Koordinator Komunitas Belajar/MGMP Internal 1 orang 5 Tenaga Kependidikan (administrasi pendukung) 1 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Sekolah menjamin terselenggaranya pelayanan pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan secara profesional, transparan, adil, dan berkelanjutan melalui penyediaan program, sarana prasarana, fasilitator, serta sistem monitoring dan evaluasi yang mendukung peningkatan mutu pendidikan dan layanan kepada peserta didik. **Jaminan Pelayanan meliputi** 1. Program pengembangan kompetensi tersedia setiap tahun. 2. Seluruh pendidik dan tenaga kependidikan memperoleh akses terhadap kegiatan pengembangan kompetensi. 3. Kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. 4. Tersedia sarana dan prasarana pendukung yang memadai. 5. Dilaksanakan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut secara berkala. 6. Terdapat peningkatan kompetensi dan kinerja pendidik serta tenaga kependidikan secara berkelanjutan.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Sekolah menjamin bahwa pelaksanaan pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dilaksanakan secara aman, nyaman, dan berkualitas untuk mendukung peningkatan profesionalisme serta mutu layanan pendidikan. Jaminan tersebut meliputi: **1. Jaminan Keamanan** a. Menyediakan lingkungan yang aman dan kondusif bagi pelaksanaan kegiatan pengembangan kompetensi. b. Menjamin keamanan sarana, prasarana, serta perangkat yang digunakan selama kegiatan. c. Menjaga kerahasiaan dan keamanan data serta dokumen peserta kegiatan. d. Mencegah segala bentuk diskriminasi, perundungan, kekerasan, dan tindakan yang dapat mengganggu pelaksanaan kegiatan. **2. Jaminan Keselamatan** a. Memastikan sarana dan prasarana yang digunakan memenuhi standar keselamatan. b. Menyediakan akses terhadap fasilitas kesehatan dan prosedur penanganan keadaan darurat. c. Memastikan kegiatan dilaksanakan dengan memperhatikan kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan peserta. d. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk meminimalkan risiko kecelakaan atau gangguan lainnya. **3. Jaminan Pelayanan** a. Menyelenggarakan program pengembangan kompetensi secara terencana, berkesinambungan, dan sesuai dengan kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan. b. Memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pendidik dan tenaga kependidikan untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi. c. Menyediakan sarana, prasarana, narasumber, dan bahan pendukung yang memadai. d. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut untuk menjamin mutu program. Memberikan pelayanan yang profesional, transparan, efektif, dan akuntabel.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi kinerja pelaksana pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dilakukan untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan program, efektivitas pelaksanaan kegiatan, serta sebagai dasar perbaikan dan peningkatan mutu layanan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Adapun aspek yang dievaluasi adalah sbb, 1. **Perencanaan Program** a. Kesesuaian program dengan kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan. b. Kelengkapan dokumen perencanaan dan jadwal kegiatan. 2. **Pelaksanaan Program** a. Keterlaksanaan kegiatan sesuai jadwal. b. Keaktifan dan partisipasi peserta. c. Ketersediaan sarana, prasarana, dan bahan pendukung. 3. **Kompetensi Pelaksana** a. Kemampuan mengoordinasikan kegiatan.

		b. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama. c. Kemampuan memecahkan masalah yang muncul selama pelaksanaan program. 4. **Efektivitas Program** a. Ketercapaian tujuan kegiatan. b. Peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan. c. Dampak program terhadap peningkatan mutu pembelajaran dan layanan pendidikan. 5. **Pelaporan dan Tindak Lanjut** a. Ketepatan waktu penyusunan laporan. b. Kelengkapan dokumen hasil kegiatan. c. Pelaksanaan tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi.

4. Standar Pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Peserta didik terdaftar sebagai siswa aktif SMP Negeri 14 Denpasar. 2. Mengikuti jadwal pemebelajaran yang telah ditetapkan sekolah 3. Memenuhi ketentuan kehadiran sesuai tata tertib sekolah 4. Membawa perlengkapan belajar sesuai mata pelajaran yang diikuti
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Siswa hadir di sekolah sesuai jadwal pelajaran. 2. Siswa mengikuti kegiatan belajar mengajar di kelas/ruang pembelajaran sesuai dengan jadwal. 3. Siswa mengikuti proses pembelajaran yang dipandu guru. 4. Siswa mengerjakan tugas, praktik, atau kegiatan pembelajaran yang diberikan guru. 5. Siswa mengikuti penilaian/asesmen sesuai ketentuan mata pelajaran 6. Siswa menerima umpan balik, nilai hasil belajar, serta mengikuti kegiatan remedial atau pengayaan apabila diperlukan.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Pelayanan dilaksanakan setiap hari efektif sesuai Kalender Pendidikan dan jadwal pelajaran selama Tahun Pelajaran berlangsung.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	1. Layanan pembelajaran sesuai dengan kurikulum 2. Laporan hasil belajar peserta didik
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Pengaduan dan masukan dapat disampaikan kepada Guru Mata Pelajaran, Wali Kelas, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, Kepala Sekolah, melalui media komunikasi resmi SMP Negeri 14 Denpasar dan SP4NLAPOR : SMPN 14 Denpasar

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Pendidikan mengenai Kurikulum Merdeka. 4. Kalender Pendidikan Provinsi. 5. Program Kerja SMP Negeri 14 Denpasar Tahun Pelajaran 2025/2026
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Ruang kelas, perpustakaan, LCD proyektor, jaringan internet, Chromebook/laptop, buku teks, perangkat pembelajaran digital, media pembelajaran, serta sarana pendukung lainnya.
3	**Kompetensi Pelaksana**	Guru memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian, mampu menyusun perangkat pembelajaran, melaksanakan pembelajaran aktif, melakukan asesmen, memanfaatkan teknologi pembelajaran secara etis, dan memberikan layanan pembelajaran yang berpusat pada peserta
4	**Pengawasan Internal**	Dilaksanakan oleh Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum monitoring, supervisi akademik, evaluasi administrasi pembelajaran, monitoring dan peserta didik, serta evaluasi hasil belajar.
5	**Jumlah Pelaksana**	Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, Guru Mata Pelajaran, Guru BK, Wali Kelas, serta tenaga kependidikan sesuai tugas dan fungsi masing-masing.
6	**Jaminan Pelayanan**	Pelayanan pembelajaran dilaksanakan secara profesional, objektif, adil, inklusif, berpusat pada peserta didik, sesuai Standar Nasional Pendidikan, serta mengutamakan mutu layanan pendidikan.

7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Sekolah menjamin proses pembelajaran berlangsung dalam lingkungan yang aman, nyaman, tertib, ramah anak, serta memperhatikan kesehatan dan keselamatan seluruh warga sekolah.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi dilakukan melalui supervisi akademik, monitoring keterlaksanaan pembelajaran, evaluasi perangkat pembelajaran, tingkat kehadiran guru dan peserta didik, ketuntasan belajar, hasil asesmen, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Pelayanan di Bidang Kesiswaan

1. Standar Pelayanan Pendaftaran Penerima Kartu Indonesia Pintar

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Terdaftar sebagai peserta didik aktif pada SMP Negeri 14 Denpasar 2. Memiliki data yang valid pada Dapodik. 3. Memenuhi kriteria sebagai calon penerima PIP sesuai ketentuan berlaku, antara lain: yatim/piatu, berada di panti sosial/panti asuhan, berpotensi putus sekolah atau kembali bersekolah setelah putus sekolah, terdampak bencana, korban konflik, penyandang disabilitas, orang tua/wali berstatus narapidana, atau peserta didik berstatus tersangka/narapidana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Menyerahkan dokumen pendukung yang diperlukan sesuai kondisi peserta didik, meliputi : - fotokopi KIP (apabila memiliki) - Kartu Keluarga - dokumen pendukung kondisi khusus - dokumen lain yang diperlukan untuk verifikasi sekolah
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Peserta didik/orang tua/wali memperoleh informasi mengenai pendaftaran calon penerima KIP/PIP dari sekolah. 2. Peserta didik/orang tua/wali menyampaikan dokumen persyaratan kepada Tim Pengelola PIP sekolah. 3. Tim Pengelola PIP melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan melakukan identifikasi peserta didik yang layak menerima PIP. 4. Sekolah melakukan verifikasi dan menetapkan peserta didik yang layak diusulkan sebagai calon penerima PIP. 5. Operator sekolah melakukan pemutakhiran data Dapodik dan memberikan tanda status “Layak PIP” serta memilih alasan kelayakan pada aplikasi Dapodik. 6. Data hasil verifikasi menjadi dasar pengusulan calon penerima PIP sesuai mekanisme yang ditetapkan. 7. Sekolah menyampaikan informasi perkembangan usulan, SK Pemberian, SK Nominasi, dan KIP Digital kepada peserta didik/orang tua/wali penerima.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Proses pelayanan pendaftaran dan verifikasi calon penerima PIP dilaksanakan sesuai jadwal pendataan dan pengusulan PIP yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah melalui Puslapdik serta jadwal pemutakhiran Dapodik dan SIPINTAR..
4	**Biaya / Tarif**	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	**Produk Pelayanan**	1. Usulan calon penerima Program Indonesia Pintar (PIP) yang telah diverifikasi oleh sekolah. 2. Informasi hasil penetapan penerima Program Indonesia Pintar (PIP). 3. SK Pemberian, SK Nominasi, dan/atau KIP Digital
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1. Ruang pelayanan/Tata Usaha SMP Negeri 14 Denpasar 2. Tim Pengelola PIP Sekolah. 3. Kotak saran sekolah. 4. Nomor telepon atau alamat surat elektronik sekolah. 5. Kanal pengaduan resmi PIP/Kementerian sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar. 4. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah

		Nomor 10 Tahun 2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Indonesia Pintar Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Komputer/laptop, jaringan internet, aplikasi Dapodik, aplikasi SIPINTAR, printer, alat tulis kantor, ruang pelayanan, meja dan kursi pelayanan, serta media informasi pelayanan PIP.
3	**Kompetensi Pelaksana**	Petugas pelaksana memiliki kemampuan: 1. Memahami regulasi Program Indonesia Pintar (PIP). 2. Menguasai pengelolaan data peserta didik pada aplikasi Dapodik dan SIPINTAR. 3. Mampu melakukan verifikasi dokumen, pelayanan administrasi, serta komunikasi yang baik dengan peserta didik dan orang tua/wali.
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah melalui pengendalian dan pemantauan terhadap pelaksanaan tugas Tim Pengelola PIP agar pelayanan berjalan transparan, tepat sasaran, akuntabel, dan sesuai ketentuan.
5	**Jumlah Pelaksana**	Pelayanan dilaksanakan oleh Tim Pengelola PIP Satuan Pendidikan yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Sekolah, sekurang-kurangnya terdiri atas ketua, anggota, dan operator PIP/Dapodik sekolah
6	**Jaminan Pelayanan**	Sekolah memberikan pelayanan pendaftaran KIP/PIP secara transparan, objektif, cepat, tepat sasaran, tanpa diskriminasi, serta sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Sekolah menjamin keamanan dokumen dan kerahasiaan data pribadi peserta didik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta memberikan pelayanan yang aman dan nyaman.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala melalui pemantauan pelaksanaan PIP, evaluasi internal sekolah, serta penerimaan masukan dan pengaduan dari peserta didik maupun orang tua/wali.

2. Standar Pelayanan Penyaluran Makan Bergizi Gratis

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Penerima manfaat terdaftar aktif sebagai Siswa, Guru, atau Pegawai di SMP Negeri 14 Denpasar. 2. Siswa wajib menyiapkan dan membawa alat makan mandiri (sendok/garpu) bersih dari rumah. 3. Siswa wajib membawa wadah air minum/tumbler pribadi.
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Peserta didik hadir sesuai jadwal pembagian MBG. 2. Peserta didik membawa alat makan dan tumbler pribadi. 3. Peserta didik menerima paket makanan bergizi sesuai jadwal pembagian. 4. Peserta didik mengonsumsi makanan di tempat yang telah ditentukan dengan didampingi guru. 1. Peserta didik mengembalikan kemasan/sisa makanan sesuai ketentuan dan menjaga kebersihan lingkungan.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	● Selama jadwal kegiatan belajar mengajar efektif ● Rentang operasional harian: Senin-Kamis pukul 11.30 – 13.00 WITA, dan Jumat pukul 10.30 – 12.00 WITA.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis) sesuai ketentuan program Makanan Bergizi Gratis dari Program Pemerintah.
5	**Produk Pelayanan**	Penyaluran Paket Makanan Bergizi Gratis (MBG) yang higienis, layak, dan tepat jumlah bagi ekosistem sekolah.
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	● Pos-el resmi sekolah: smp14denpasar@gmail.com ● Penyampaian langsung melalui Koordinator Utama Satgas MBG (Waka Humas). ● Mengisi formulir review harian dari SPPG Kesiman II

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	a. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 115 Tahun 2025 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Program Makan Bergizi Gratis. b. Kebijakan Nasional dan Program Strategis Pemerintah Kota Denpasar mengenai

		Implementasi Penyelenggaraan Makanan Bergizi Gratis (MBG) pada Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	● Aula SMPN 14 Denpasar selaku Titik Bongkar Muat utama kendaraan vendor. ● Area/Titik Distribusi Makanan Sekolah. ● Ruang Kelas selaku Lokasi Konsumsi Bersama. ● Fasilitas sanitasi sekolah (wastafel/tempat cuci tangan). ● Alat tulis kantor, komputer, dan printer untuk rekapitulasi data absensi penerima manfaat MBG
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Memahami standar kelayakan pangan, higienitas, dan kebersihan makanan massal. 2. Menguasai manajemen distribusi logistik secara taktis, cepat, dan tertib. 3. Memiliki kemampuan edukasi gizi dasar serta penegakan kedisiplinan kebersihan lingkungan sekolah.
4	**Pengawasan Internal**	● Pengawasan melekat dan pengendalian intern yang dilakukan secara berjenjang oleh Penanggung Jawab (Kepala Sekolah) serta Koordinator Utama (Waka Humas). ● Pengecekan fisik akurasi logistik porsi masuk dan box wadah kosong yang kembali oleh Tim Pengawas. ● Pelaksanaan uji kelayakan organoleptik sampel acak sebelum didistribusikan ke kelas.
5	**Jumlah Pelaksana**	Struktur Tim Satgas MBG Internal Sekolah: ● Penanggung Jawab: Kepala Sekolah ● Koordinator Utama: Waka Humas ● Tim Penerima & Tim Pengawas: Wakasek dan Staf Humas ● Tim Distribus dan pengawas dimasing - masing kelas : Seluruh Wali Kelas di satuan kelas masing-masing ● Kurir Kelas: 4-6 siswa per kelas setiap harinya (diambil secara bergilir dari petugas piket harian atau tim khusus MBG)
6	**Jaminan Pelayanan**	Penyaluran paket makanan sehat, bersih, bergizi, layak konsumsi, dengan presisi kuantitas penuh (968 porsi) diserahkan secara terjadwal setiap hari operasional sekolah didukung Maklumat Pelayanan Sekolah.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	● Penyaringan berkala melalui uji sampel acak kelayakan, kebersihan, dan suhu makanan sebelum dikonsumsi demi keselamatan pangan siswa. ● Kewajiban sterilisasi area kelas dari seluruh sampah sisa makanan pasca-konsumsi guna menjamin kebersihan, kesehatan, dan kenyamanan lingkungan KBM berikutnya.
8	**Evaluasi Kinerja**	● Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau angket berkala terhadap mutu makanan kepada siswa dan orang tua dari SPPG. ● Rekonsiliasi harian data jumlah wadah makanan dengan pihak penyedia/vendor serta evaluasi mingguan ketepatan waktu alur distribusi.

3. Standar Pelayanan Pendampingan dan Fasilitasi Kegiatan Ekstrakurikuler

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Peserta didik terdaftar sebagai siswa aktif SMP Negeri 14 Denpasar 2. Memilih ekstrakurikuler sesui minat dan bakat 3. Mengisi formulir pendaftaran ekstrakurikuler sesuai minat dan bakat. 4. Mematuhi tata tertib sekolah dan ketentuan kegiatan ekstrakurikuler. 5. Mendapat persetujuan orang tua/wali bagi kegiatan tertentu
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Peserta didik memperoleh informasi mengenai kegiatan ekstrakurikuler yang tersedia 2. Peserta didik memilih dan mendaftar pada kegiatan ekstrakurikuler yang diminati. 3. Sekolah melakukan verifikasi pendaftaran peserta didik 4. Peserta didik mengikuti kegiatan ekstrakurikuler sesuai jadwal yang ditetapkan. 5. Peserta didik memperoleh pendampingan dan pembinaan dari pembina ekstrakurikuler 6. Peserta didik mengikuti evaluasi atau kegiatan lomba/kompetisi apabila memenuhi persyaratan.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Layanan diberikan selama Tahun Pelajaran sesuai jadwal kegiatan ekstrakurikuler yang telah ditetapkan sekolah. Evaluasi dilakukan setiap akhir semester.
4	**Biaya / Tarif**	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	**Produk Pelayanan**	1. Pendampingan kegiatan ekstrakurikuler 2. Pembinaan minat, bakat, karakter, dan prestasi peserta didik. 3. Laporan pelaksanaan kegiatan. 4. Raport Hasil Belajar (semester)

6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Pengaduan dan masukan dapat disampaikan kepada Pembina Ekstrakurikuler, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, Kepala Sekolah, atau melalui media komunikasi resmi sekolah.

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan. 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Pengembangan Karakter dan Kegiatan Ekstrakurikuler. 4. Program Kerja SMP Negeri 14 Denpasar Tahun Pelajaran 2025/2026. 5. Kalender Pendidikan Tahun Pelajaran 2025/2026.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Ruang kegiatan, lapangan, peralatan latihan, media pembelajaran, perlengkapan praktik, administrasi kegiatan, dokumentasi, serta sarana pendukung sesuai jenis ekstrakurikuler.
3	**Kompetensi Pelaksana**	Pembina dan pelatih memiliki kompetensi sesuai bidang ekstrakurikuler, mampu membina karakter peserta didik, mengelola kegiatan, melakukan evaluasi, serta mendampingi peserta dalam pengembangan prestasi.
4	**Pengawasan Internal**	Dilaksanakan oleh Kepala Sekolah melalui supervisi kegiatan, monitoring kehadiran peserta, evaluasi program, dan pemeriksaan laporan kegiatan.
5	**Jumlah Pelaksana**	Minimal terdiri atas seorang Pembina Ekstrakurikuler. Apabila diperlukan dapat melibatkan pelatih, guru pendamping, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, dan pihak terkait lainnya.
6	**Jaminan Pelayanan**	Layanan dilaksanakan secara profesional, transparan, berorientasi pada pengembangan karakter, bakat, minat, kreativitas, dan prestasi peserta didik tanpa diskriminasi.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Sekolah memastikan kegiatan berlangsung dalam lingkungan yang aman, tertib, serta memperhatikan keselamatan peserta didik sesuai karakteristik masing-masing kegiatan ekstrakurikuler.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi dilakukan melalui tingkat kehadiran peserta, ketercapaian program kerja, prestasi peserta didik, hasil supervisi Kepala Sekolah, dokumentasi kegiatan, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

4. Standar Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	A. PERSYARATAN UMUM a. Persyaratan Umum Penerimaan Murid Baru Pada Sekolah Menengah Pertama b. Berusia paling tinggi 15 tahun sesuai data Kartu Keluarga; c. Membuat Surat Pernyataan keabsahan dokumen Calon Murid; d. Untuk Calon Murid Yatim/Piatu/Yatim Piatu yang dititip pada Kartu Keluarga lain wajib melampirkan Akta Kematian Orang Tua atau Cerai wajib melampirkan Akta Perceraian; dan e. Bagi Calon Murid penyandang disabilitas dibuktikan dengan surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh Pusat Layanan Disabilitas Kota Denpasar, dokter spesialis yang berwenang atau psikolog klinis dan surat keterangan bahwa Calon Murid dalam proses terapi atau pendampingan tumbuh kembang. B. PERSYARATAN KHUSUS 1. Persyaratan Khusus a. Jalur Domisili : memenuhi persyaratan domisili sesuai petunjuk teknis SPMB b. Jalur Afirmasi : memenuhi persyaratan afirmasi sesuai petunjuk teknis SPMB c. Jalur Mutasi : memenuhi persyaratan afirmasi sesuai petunjuk teknis SPMB d. Jalur Prestasi : memenuhi persyaratan afirmasi sesuai petunjuk teknis SPMB

2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	A. MEKANISME PELAKSANAAN: a. Calon Murid membuka alamat web https://denpasar.spmb.id/ dan melakukan ajuan pendaftaran dengan memasukkan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN) secara mandiri; b. Calon Murid melakukan unggah berkas dokumen Persyaratan Umum dan Persyaratan Khusus berdasarkan jalur yang dipilih dengan format JPEG, PNG atau PDF. Ukuran maksimal setiap dokumen 1 (satu) megabyte; c. Calon Murid memilih sekolah tujuan; d. Calon Murid mencetak bukti ajuan pendaftaran; e. Operator Sekolah tujuan melakukan verifikasi berkas secara daring di alamat web operator sekolah; f. Calon Murid melakukan pengecekan Status Verifikasi di Alamat web: https://denpasar.spmb.id/ dengan memasukkan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN); g. Apabila Calon Murid dinyatakan Tidak Lolos Verifikasi Berkas, dapat mengulang proses pendaftaran dengan mengunggah berkas sesuai persyaratan; dan h. Calon Murid melihat pengumuman hasil seleksi sesuai jangka waktu. i. Informasi lengkap panduan pendaftaran Penerimaan Murid Baru pada SMP Negeri dapat diunduh pada alamat web: https://denpasar.spmb.id/ . B. MEKANISME SELEKSI 1. Seleksi dilakukan berdasarkan jalur yang dipilih calon murid. 2. Seleksi dilaksanakan sesuai kuota dan ketentuan masing-masing jalur. 3. Penentuan kelulusan dilakukan berdasarkan persyaratan dan kriteria seleksi sesuai Petunjuk Teknis SPMB Tahun Berjalan. 4. Hasil seleksi diumumkan melalui sistem SPMB. C. MEKANISME DAFTAR ULANG 1) Peserta yang dinyatakan diterima melakukan daftar ulang. 2) Mengunggah/menyerahkan dokumen daftar ulang. 3) Sekolah melakukan verifikasi dokumen. 4) Peserta memperoleh konfirmasi telah selesai daftar ulang.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	1 hari kerja terhitung dari penerimaan dokumen yang sudah dinyatakan Lengkap.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Pengumuman Hasil Seleksi SPMB dan Daftar Nama Siswa Kelas VII Baru yang diterima berdasarkan hasil seleksi
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Website : ***www.pendidikan.denpasarkota.go.id*** Email :***.pendidikan.denpasarkota.go.id*** Telp. : 0361 – 247521 Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore Kanal pengaduan ***pengaduan.denpasarkota.go.id***

C. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465); 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-

		Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 4. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 134); 5. Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 071/H/M/2024 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pembentukan Rombongan Belajar Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah; 6. Surat Edaran Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor 0301/C/HK.04.01/2026 Tetang Sistem Penerimaan Murid Baru Tahun Ajaran 2026/2027; 7. Keputusan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2026 Tentang Petunjuk Teknis Mekanisme Verifikasi dan Validasi Penetapan Jumlah Murid Per Rombongan Belajar dan Jumlah Rombongan Belajar Pada Satuan Pendidikan Dengan Kondisi Pengecualian.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Menguasai berbagai peraturan berkaitan dengan pelaksanaan SPMB; 2. Memahami tentang prosedur pelaksanaan SPMB; Mampu mengoperasikan komputer
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
5	**Jumlah Pelaksana**	30 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
8	**Evaluasi Kinerja**	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

C. Pelayanan di Bidang Hubungan Masyarakat

1. Standar Pelayanan Pengambilan Rapor Peserta Didik

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Orang tua/wali peserta didik hadir sesuai jadwal pembagian rapor 2. Mengisi daftar hadir yang disediakan sekolah
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Orang tua/wali murid datang sesuai jadwal yang ditentukan dan mengisi daftar hadir di kelas masing-masing. 2. Wali kelas menyampaikan progres akademik dan perkembangan karakter siswa secara privat. 3. Wali kelas menyerahkan buku rapor kepada orang tua/wali. 4. Orang tua/wali menandatangani bukti penyerahan rapor. 5. Orang tua/ wali murid membawa pulang rapor.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal pembagian rapor yang ditetapkan sekolah, dengan waktu konsultasi 5-10 menit setiap OrangTua/Wali

4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Rapor peserta didik yang telah diserahkan kepada Orang Tua/Wali sebagai laporan hasil belajar
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Email : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	• Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik • Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan • Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional • Peraturan Pemerintah (PP) No. 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan • Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah (Khusus untuk jenjang SD/SMP/SMA) • Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT) • Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Ruang pertemuan/ ruang rapat (fisis atau virtual seperti Zoom).
3	**Kompetensi Pelaksana**	Menguasai kemampuan negosiasi, komunikasi publik, dan interpersonal skill. Memahami regulasi institusi terkait kerja sama dengan pihak ketiga/swasta.
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah dan Komite Sekolah.
5	**Jumlah Pelaksana**	3 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
8	**Evaluasi Kinerja**	Survey Kepuasan

2.Standar Pelayanan Rabu Menabung

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Tercatat sebagai siswa aktif di SMPN 14 Denpasar pada data dapodik. 2. Memiliki rekening tabungan pada bank mitra di SMPN 14 Denpasar
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Siswa menyiapkan buku tabungan dan sejumlah uang yang akan ditabung. 2. Siswa menuliskan nominal setoran pada slip bank 3. Siswa mengumpulkan buku tabungan ke wali kelas. 4. Wali kelas menyetorkan buku tabungan kepada petugas Bank
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan yakni setiap hari Rabu pagi dari pukul 07.30 – 08.00
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Tabungan Siswa

6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Email : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Permendikbudristek No. 21 Tahun 2022 tentang Standar Penilaian Pendidikan.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Ruang kelas yang kondusif, meja dan kursi untuk wali kelas & orang tua, alat tulis, buku rapor, serta pendingin ruangan/kipas angin.
3	**Kompetensi Pelaksana**	Wali kelas yang menguasai data capaian hasil belajar murid dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik (empati, solutif, dan ramah).
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Pengawas Sekolah.
5	**Jumlah Pelaksana**	27 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Rapor diberikan tepat waktu sesuai kalender akademik dengan data nilai yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Pengambilan rapor dilakukan secara transparan dan tanpa intimidasi dari pihak manapun.
8	**Evaluasi Kinerja**	Survey kepuasan kepada orang tua/ wali murid setelah proses pengambilan rapor.

D Pelayanan di Bidang Sarana dan Prasarana
Standar Pelayanan Pengajuan Pengajuan Bantuan Pembangunan, Rehab dan Sarana Sekolah

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Tercatat sebagai siswa aktif di SMP Negeri 14 Denpasar 2. Dokumentasi/Foto kondisi terkini (kerusakan sarana prasarana)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Siswa yang mengetahui adanya kerusakan ruang kelas, bangku, meja, kursi, papan tulis, pintu, jendela, atap, instalasi listrik, toilet, atau sarana prasarana lainnya menyampaikan laporan kepada Wali Kelas, Guru Mata Pelajaran, atau melalui media pelaporan sekolah (Formulir Laporan Kerusakan, QR Code, aplikasi, atau kotak pengaduan). 2. Siswa menyampaikan laporan dengan memuat lokasi kerusakan, jenis kerusakan, tingkat kerusakan, dan apabila memungkinkan dilengkapi dokumentasi foto.

3	Jangka Waktu	Minimal 14 hingga 30 hari kerja terhitung dari penerimaan dokumen lengkap hingga
		pelaksanaan survei/visitasi lapangan (tergantung pada kalender penganggaran dinas).
4	Biaya/Tarif	Tanpa biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Dokumentasi Pemenuhan Ajuan Item Pemenuhan Permohonan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email: smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. b. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas PP Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (terkait Standar Sarana dan Prasarana). c. Peraturan Menteri Pendidikan terkait Petunjuk Teknis (Juknis) Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik Bidang Pendidikan yang berlaku.
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Komputer/Laptop, Printer, Alat Tulis Kantor (ATK), Aplikasi Dapodik Sekolah, Kamera/Smartphone (untuk dokumentasi fisik), dan Alat Ukur (Meteran).
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Standar Nasional Pendidikan khususnya terkait kriteria sarana dan prasarana sekolah. 2. Mampu menyusun Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan membaca Gambar Teknis Sederhana. 3. Menguasai operasional input data prasarana pada sistem Dapodik secara akurat.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan monitoring berkala yang dilakukan oleh Kepala Sekolah terhadap progres penyusunan dan pengajuan usulan bantuan.
5	Jumlah Pelaksana	3 orang (Waka Sarpras, Staf Tata Usaha/Operator Dapodik, dan Bendahara Sekolah/Komite).
6	Jaminan Pelayanan	Komitmen sekolah untuk menyajikan data kerusakan atau kebutuhan sarana yang riil, transparan, dan sesuai kondisi lapangan tanpa manipulasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Berkas proposal diarsipkan secara digital dan fisik dengan aman di ruang Sarpras/Tata Usaha sekolah sebagai bukti rekam jejak administrasi.
8	Evaluasi Kinerja	Evaluasi berkala dalam Rapat Kerja Sekolah mengenai efektivitas pengajuan bantuan dan realisasi serapan bantuan yang telah diterima.

D. Pelayanan di Bidang Bimbingan Konseling

1. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kunjungan Rumah Peserta Didik

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Peserta didik memerlukan layanan kunjungan rumah berdasarkan hasil identifikasi sekolah 2. Orang tua/wali bersedia menerima kunjungan rumah 3. Alamat tempat tinggal peserta didik dapat diakses untuk pelaksanaan kunjungan
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Peserta didik atau orang tua memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kunjungan rumah. 2. Sekolah menghubungi orang tua untuk menentukan jadwal kunjungan. 3. Guru BK/Wali Kelas melaksanakan kunjungan rumah 4. Dilakukan konsultasi dan penggalian informasi bersama orang tua/wali 5. Orang tua memperoleh rekomendasi penanganan. 6. Sekolah melakukan tindak lanjut sesuai hasil kunjungan

3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Maksimal 3 hari kerja sejak permohonan atau rekomendasi layanan dinyatakan lengkap sampai laporan hasil kunjungan selesai dibuat. Pelaksanaan kunjungan disesuaikan dengan kesepakatan bersama orang tua/wali.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	1 Layanan kunjungan Rumah (Home Visit). 2. Rekomendasi penanganan peserta didik. 3. Rencana tindak lanjut layanan bimbingan dan konseling..
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Website : https://smpn14denpasar.sch.id / www,widyaiswara.com Email : smpn14denpasar@gmail.com Telepon : Sekretariat SMP Negeri 14 Denpasar Kotak Saran : Ruang Tata Usaha Pengaduan Langsung : Kepala Sekolah atau Guru BK.

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. 5. Permendikbud Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan. 6. Program Kerja Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 14 Denpasar Tahun Pelajaran berjalan.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Kendaraan operasional, surat tugas, formulir kunjungan rumah, instrumen wawancara, alat tulis, laptop/komputer, telepon seluler, kamera dokumentasi, dan jaringan internet.
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Memahami layanan Bimbingan dan Konseling. 2. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal dan teknik wawancara. 3. Memahami etika pelayanan dan kerahasiaan data peserta didik. 4. Mampu melakukan asesmen lingkungan keluarga. 5. Mampu menyusun laporan hasil kunjungan rumah dan rekomendasi tindak lanjut.
4	**Pengawasan Internal**	Dilaksanakan oleh Kepala Sekolah melalui monitoring, supervisi layanan BK, evaluasi laporan kunjungan rumah, dan rapat koordinasi penanganan peserta didik.
5	**Jumlah Pelaksana**	Minimal 2 orang, terdiri atas Guru BK dan Wali Kelas. Apabila diperlukan dapat melibatkan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, Guru Mata Pelajaran, atau pihak lain yang relevan.
6	**Jaminan Pelayanan**	Pelayanan dilaksanakan secara profesional, objektif, ramah, cepat, menjaga kerahasiaan data peserta didik, serta mengedepankan kepentingan terbaik bagi peserta didik
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Seluruh informasi hasil kunjungan rumah dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan pendidikan serta penanganan peserta didik sesuai ketentuan yang berlaku.
8	**Evaluasi Kinerja**	1. Evaluasi hasil tindak lanjut peserta didik. 2. Monitoring perubahan perilaku dan kehadiran peserta didik. 3. Evaluasi efektivitas kolaborasi dengan orang tua. 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Standar Pelayanan Bimbingan Konseling Peserta Didik

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Peserta didik telah memperoleh layanan BK dan masih memerlukan pendalaman kondisi keluarga. 2. Terdapat hasil asesmen, AKPD, observasi, atau rekomendasi dari Guru BK/Wali Kelas. 3. Masalah peserta didik memerlukan kolaborasi dengan orang tua/wali. 4. Mendapat persetujuan Kepala Sekolah. 5. Orang tua/wali bersedia menerima kunjungan rumah.
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Siswa/Wali Kelas mengajukan permohonan kepada guru BK terkait kondisi yang dialami di ruangan BK. 2. Siswa/Wali Kelas menyampaikan permasalahan, kebutuhan atau tujuan konsultasi kepada guru BK. 3. Siswa melakukan konseling sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh wali kelas dan guru BK. 4. Siswa mengikuti proses layanan BK dengan baik dan sesuai ketentuan. 5. Siswa mengikuti layanan lanjutan yang melibatkan orang tua/wali atau pihak terkait (jika dibutuhkan).

3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak keputusan pelaksanaan home visit diterbitkan. Lama kunjungan disesuaikan dengan kebutuhan layanan.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa Biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	1. Laporan Home Visit. 2. Data kondisi keluarga peserta didik. 3. Rekomendasi tindak lanjut. 4. Program pendampingan peserta didik bersama orang tua dan sekolah.
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Pengaduan dapat disampaikan melalui Guru BK, Wali Kelas, Kepala Sekolah, kotak saran, email sekolah, atau media komunikasi resmi SMP Negeri 14 Denpasar.

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 3. Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling. 4. Permendikbud Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan. 5. Program Kerja Bimbingan dan Konseling SMP Negeri 14 Denpasar Tahun Pelajaran 2025/2026.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Surat tugas, kendaraan operasional, formulir home visit, instrumen asesmen, alat tulis, laptop, telepon seluler, kamera dokumentasi, serta akses interne
3	**Kompetensi Pelaksana**	Guru BK memiliki kompetensi asesmen, konseling, komunikasi interpersonal, wawancara, observasi keluarga, penyusunan laporan, serta menjaga kerahasiaan data peserta didik.
4	**Pengawasan Internal**	Dilaksanakan oleh Kepala Sekolah melalui supervisi layanan BK, pemeriksaan laporan home visit, monitoring pelaksanaan tindak lanjut, dan evaluasi program BK.
5	**Jumlah Pelaksana**	Minimal terdiri atas 2 orang, yaitu Guru BK bersama Wali Kelas. Apabila diperlukan dapat melibatkan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan atau pihak terkait lainnya.
6	**Jaminan Pelayanan**	Pelayanan dilaksanakan secara profesional, objektif, ramah, tepat waktu, menjaga kerahasiaan informasi peserta didik, serta berorientasi pada kepentingan terbaik peserta didik.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Seluruh informasi hasil kunjungan rumah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan layanan pendidikan, konseling, dan pengembangan peserta didik.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi dilakukan melalui monitoring perkembangan peserta didik, keterlibatan orang tua, keberhasilan tindak lanjut, peningkatan kehadiran, perubahan perilaku, serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3. Standar Pelayanan Penanganan dan Pendampingan Anak Tidak Sekolah

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Tercatat sebagai siswa aktif di SMPN 14 Denpasar pada data dapodik.
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Wali Kelas/Siswa/Masyarakat menyampaikan laporan/informasi terkait potensi salah satu siswa/teman/anak tidak sekolah ke waka kesiswaan/BK/Kepala Sekolah 2. Wali Kelas/Siswa/Masyarakat menunggu hasil validasi laporan/informasi tersebut. 3. Wali Kelas/Siswa/Masyarakat pelapor melakukan koordinasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. 4. Wali Kelas/Siswa/Masyarakat menceritakan secara detail informasi dan temuan terkait dengan potensi siwa tidak sekolah. 5. Wali Kelas/Siswa/Masyarakat bersedia bekerjasama selama proses pendampingan, pemantauan dan evaluasi potensi/anak tidak sekolah.

3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan waktu pelayanan yakni setiap Senin – Kamis pukul 08.00 – 14.00 dan Jumat pukul 08.00 – 12.00
4	**Biaya / Tarif**	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	**Produk Pelayanan**	1. Hasil tindak lanjut penanganan dan pendampingan anak tidak sekolah 2. Berita Acara Kesepakatan hasil evaluasi penaganan dan pendampingan anak tidak sekolah
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	1. Email :.smp14denpasar@gmail.com 2. IG : *@smpn14denpasar.official*

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar. 4. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah yang mengatur penanganan Anak Tidak Sekolah. 5. Peraturan dan kebijakan Pemerintah Provinsi Bali serta Pemerintah Kota Denpasar terkait pendidikan. 6. Program Gerakan Kembali Bersekolah dan Penanganan ATS dari Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	1. Ruang layanan kesiswaan. 2. Ruang Bimbingan dan Konseling. 3. Ruang pertemuan dengan orang tua. 4. Komputer/laptop dan printer. 5. Akses internet. 6. Formulir pendataan dan asesmen ATS. 7. Sarana komunikasi (hp sekolah).
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Kepala sekolah memahami kebijakan penanganan ATS. 2. Guru BK memiliki kemampuan asesmen dan konseling. 3. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan memahami tata kelola peserta didik. 4. Wali kelas mampu melakukan pendataan dan pendampingan siswa. 5. Tim ATS memiliki kemampuan komunikasi dengan anak dan orang tua.
4	**Pengawasan Internal**	Dilaksanakan oleh Kepala Sekolah melalui monitoring laporan penanganan ATS, evaluasi berkala, dan rapat koordinasi tim.
5	**Jumlah Pelaksana**	1. Kepala Sekolah. 2. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan. 3. Guru Bimbingan dan Konseling. 4. Wali Kelas terkait. 5. Operator sekolah (jika diperlukan). 6. Tim Penanganan ATS sekolah.
6	**Jaminan Pelayanan**	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, dan nondiskriminatif. 2. Mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak. 3. Memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anak untuk memperoleh layanan pendidikan.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Kerahasiaan data anak dan keluarga dijaga. 2. Pendampingan dilakukan dengan pendekatan ramah anak. 3. Seluruh layanan menghindari diskriminasi, kekerasan, dan perundungan. 4. Hak-hak anak selama proses pendampingan dilindungi.
8	**Evaluasi Kinerja**	1. Evaluasi dilakukan setiap semester. 2. Evaluasi dilakukan melalui rapat tim kesiswaan dan BK. 3. Indikator evaluasi meliputi: Ketepatan pendataan ATS. Jumlah ATS yang berhasil ditangani. Jumlah ATS yang kembali bersekolah. Kepuasan orang tua/wali terhadap layanan. 4. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan layanan pada tahun berikutnya.

4. Standar Pelayanan Kasus Kekerasan/Perundungan di Satuan Pendidikan

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	• Laporan dapat disampaikan oleh korban, saksi (teman/guru/staf), orang tua/wali, atau masyarakat. • Identitas pelapor (KTP/Kartu Pelajar). • Kronologi kejadian secara singkat (waktu, tempat, dan pelaku). • Bukti pendukung jika ada (foto, video, chat, atau saksi lain).
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Pelapor menghubungi wali kelas/bagian kesiswaan/guru BK 2. Pelapor menyerahkan identitas pelapor dalam bektu KTP/Kartu Pelajar. 3. Pelapor menceritakan kronologi kejadian secara singkat (dapat disertai dengan bukti pendukung jika ada, foto, video, chat atau saksi lainnya). 4. Pelapor menunggu hasil validasi dari laporan dan asesmen awal mengenai tingkat dampak kekerasan (ringan, sedan, berat) dalam waktu maksimal 1x24 jam. 5. Korban menerima tindak lanjut dalam bentuk konseling, perlindungan segera.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Respon dan Asesmen Awal: Maksimal 1 x 24 jam setelah laporan diterima. Penyelesaian Kasus (Ringan/Sedang): Maksimal 5 hari kerja. Penyelesaian Kasus (Berat/): Maksimal 10 hari kerja (menyesuaikan proses instansi rujukan).
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	1. Berita Acara Penyelesaian Kasus. 2. Surat Rekomendasi Tindakan/Sanksi. 3. Surat Rujukan Pendampingan Lanjutan (jika diperlukan).
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Website : Email : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	•Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. •Permendikbudristek Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan (PPKSP).SD/SMP/SMA) •Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT) •Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	• Ruang Konseling / Ruang Pengaduan yang menjamin privasi dan kerahasiaan (Ruang TPPK). • Kanal pengaduan online (Google Form, WhatsApp Hotline, atau Website). • Kotak pengaduan fisik di area sekolah yang tidak tersorot CCTV secara langsung (menjaga privasi pelapor).
3	**Kompetensi Pelaksana**	• Tim Pencegahan dan Penanganan Kekerasan (TPPK) yang memahami hak-hak anak. • Guru Bimbingan Konseling (BK) yang memiliki keterampilan konseling krisis. • Kemampuan komunikasi persuasif, empati tinggi, bebas dari sikap menyalahkan korban (victim blaming).
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan berkala dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Pengawas Pembina dari Dinas Pendidikan setempat terhadap kinerja TPPK.

5	**Jumlah Pelaksana**	6 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Identitas pelapor dan korban dijamin kerahasiaannya 100% dari publik dan pihak luar yang tidak berkepentingan.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Pelapor dibebaskan dari segala bentuk intimidasi atau ancaman balik dari pihak manapun.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi berkala setiap semester melalui survei kepuasan pelayanan penanganan kasus dan pengukuran indeks kenyamanan/keamanan siswa di sekolah.

E. Pelayanan Umum dan Sekretariat

1. Standar Pelayanan Legalisasi Surat Tanda Tamat Belajar (STTB), Surat Keterangan Hasil Ujian

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Membawa surat/dokumen yang asli 2. Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang akan dilegalisir sekolahnya sudah tutup. 3. Menunjukkan Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah asli 4. Menandatangani Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak atas keaslian ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang akan dilegalisir (Materai Rp. 10.000). 5. Fotocopy Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (Maksimal 10 lembar)
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Pemohon legalisir dan pengesahan ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dapat mengajukan permohonan legalisir dan pengesahan ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dengan datang langsung ke Sekolah. 2. Pemohon legalisir dan pengesahan ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah diterima oleh petugas layanan/pegawai selaku petugas legalisir dan pengesahan ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah . (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat Pagi dari Pukul 08.00-12.00 WIB dan Sore Pukul 13.30-15.30 WIB) 3. Pemohon legalisir dan pengesahan ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah menunjukkan ijazah asli dan fotocopy ijazah (maksimal 10 lembar) untuk dilakukan legalisisr kepada petugas layanan/Pegawai yang di tugaskan. 4. Pemohon menunggu petugas layanan/pegawai melakukan verifikasi terhadap ijazah asli (ijazah asli dapat dibawa kembali setelah dilakukan verifikasi). 5. Pemohon menunggu proses legalisir selama 3 hari kerja. 6. Pemohon mengambil hasil legalisir setelah dihubungi oleh petugas. 7. Pemohon menerima dokumen yang telah dilegalisir.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	3 hari kerja terhitung dari penerimaan dokumen yang sudah dinyatakan Lengkap.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Surat / Dokumen yang telah dilegalisir.

6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Email : ***smp14denpasar@gmail.com***

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah /Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Menguasai berbagai peraturan berkaitan dengan pendirian lembaga kursus dan pelatihan ; 2. Memahami tentang 8 standar pendidikan;
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
5	**Jumlah Pelaksana**	2 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
8	**Evaluasi Kinerja**	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Standar Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Mutasi Masuk/Keluar Siswa

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Surat keterangan/rekomendasi telah di terima dari pihak sekolah baru 2. Surat keterangan permohonan pindah sekolah 3. Surat keterangan persetujuan pindah yang di tanda tangan oleh orang tua 4. Surat keterangan keluar dari Dapodik dari pihak sekolah lama 5. Surat berkelakuan baik 6. Nilai rapot 7. Kartu keluarga 8. Akta kelahiran 9. Formulir peserta didik baru
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Pemohon permohonan dengan persyaratan lengkap yang dimasukkan ke dalam 1 map. 2. Pemohon menyerahkan dokumen ke petugas untuk kembali dicek kelengkapannya. 3. Setelah dianggap lengkap, dokumen pemohon ditindaklanjuti / diajukan ke Kepala Sekolah dan Waka Kurikulum untuk dipertimbangkan lebih lanjut. 4. Pemohon menunggu hasil pengecekan (dapodik dan kelengkapan dokumen). 5. Pemohon akan menerima surat rekomendasi apabila data dapodik dan dokumen sesuai.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	7 hari kerja terhitung dari penerimaan dokumen yang sudah dinyatakan Lengkap.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Surat Rekomendasi

6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Email : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003: Menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan pendidikan dan hak pindah jalur pendidikan formal ke non-formal atau sebaliknya. 2. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010: Pasal 127 s.d. Pasal 129 secara khusus mengatur hak mutasi peserta didik antar sekolah pada jenjang pendidikan dasar dan menengah. 3. Permendikbud No. 51 Tahun 2018: Mengatur tentang perpindahan peserta didik antar sekolah, termasuk syarat penerimaan dan prosedur pemindahan sekolah di Indonesia maupun dari luar negeri.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	**Kompetensi Pelaksana**	1. Menguasai berbagai peraturan berkaitan dengan 2. pendirian lembaga kursus dan pelatihan ; 3. Memahami tentang 8 standar pendidikan;
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
5	**Jumlah Pelaksana**	1 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
8	**Evaluasi Kinerja**	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Standar Pelayanan Pengajuan Bantuan Operasional Sekolah (Kegiatan)

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Tercatat sebagai guru atau pembina ekstra di SK Bos atau komite 2. Proposal pengajuan pendanaan kegiatan
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Guru/pembina ekstra/PIC mengajukan proposal pengajuan pendanaan kegiatan ke kepala sekolah. 2. Setelah diajukan guru/pembina ekstra/PIC menunggu proses validasi dari kepala sekolah. 3. Guru/Pembina ekstra/PIC menerima hasil validasi dari kepala sekolah terkait ajuan proposal. 4. Jika disetujui, guru/pembina ekstra/PIC melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang diprogramkan. 5. Jika tidak disetujui, guru/pembina ekstra/PIC mengajukan ke komite.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	7 hari kerja terhitung dari penerimaan dokumen yang sudah dinyatakan Lengkap
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	1. Surat Rekomendasi 2. Produk sesuai permohonan

6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	1. Email : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Permendikdasmen Nomor 8 Tahun 2026 mengatur tentang Aturan i006Ei mengikat teknis perencanaan (RKAS), pengalokasian anggaran pada aplikasi ARKAS, batasan honorarium, belanja buku, hingga sistem pelaporan dan sanksinya. 2. Permendagri Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan Pada Pemerintah Daerah.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor,Laptop
3	**Kompetensi Pelaksana**	Menguasai berbagai peraturan berkaitan dengan pendirian lembaga kursus dan pelatihan ; Memahami tentang 8 standar pendidikan;
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
5	**Jumlah Pelaksana**	4 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Maklumat Pelayanan
8	**Evaluasi Kinerja**	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Standar Pelayanan Pengajuan Usulan Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Guru

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	1. Guru berstatus ASN/PNS yang menduduki Jabatan Fungsional Guru. 2. Mengajukan surat permohonan kepada Kepala Sekolah. 3. Fotokopi SK Pangkat Terakhir. 4. Fotokopi SK Jabatan Fungsional Guru terakhir. 5. Fotokopi SKP 2 (dua) tahun terakhir beserta hasil evaluasi kinerja. 6. Dokumen Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sesuai periode yang diusulkan. 7. Bukti fisik unsur utama dan unsur penunjang yang akan dinilai sesuai ketentuan angka kredit. 8. Daftar Usul Penetapan Angka Kredit (DUPAK) yang telah diisi. 9. Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas Pembelajaran/Bimbingan. 10. Surat Pernyataan Melaksanakan Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB), apabila ada. 11. Bukti publikasi ilmiah/karya inovatif apabila dipersyaratkan. 12. Dokumen disusun sesuai urutan pada pedoman penilaian angka kredit.

2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Guru menyiapkan seluruh dokumen persyaratan. 2. Guru menyerahkan berkas kepada petugas administrasi kepegawaian/TU. 3. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi. 4. Apabila berkas belum lengkap atau terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada Guru untuk diperbaiki 5. Guru menyampaikan kembali berkas yang telah diperbaiki 6. Apabila berkas lengkap, Sekolah meneruskan usulan pengajuan kepada instansi yang berwenang 7. Guru menerima informasi hasil penilaian angka kredit setelah ditetapkan oleh instansi berwenang
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Pemeriksaan administrasi di sekolah paling lama **2–5 hari kerja** sejak berkas diterima lengkap.
4	**Biaya / Tarif**	Tidak dipungut biaya (Gratis). Seluruh pelayanan dilaksanakan tanpa biaya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5	**Produk Pelayanan**	Penetapan Angka Kredit (PAK) dari Pejabat yang Berwenang.
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Pengaduan dapat disampaikan melalui: • Ruang Tata Usaha Sekolah. • Kepala Sekolah. • Kotak saran. • Nomor telepon sekolah. • Email resmi sekolah : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS sebagaimana telah diubah. 4. Peraturan Menteri PANRB mengenai Jabatan Fungsional Guru yang berlaku. 5. Peraturan BKN mengenai Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru. 6. Ketentuan teknis Penilaian Angka Kredit Guru yang berlaku pada Kementerian Pendidikan dan BKN.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Ruang pelayanan administrasi, komputer/laptop, printer, scanner, jaringan internet, aplikasi e-Kinerja/SIMPEG apabila digunakan, lemari arsip, map berkas, ATK, buku agenda surat masuk dan keluar, stempel sekolah, email resmi sekolah.
3	**Kompetensi Pelaksana**	Petugas memahami administrasi kepegawaian, ketentuan Jabatan Fungsional Guru, penyusunan DUPAK, penggunaan aplikasi kepegawaian, tata naskah dinas, pengarsipan dokumen, pelayanan publik, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4	**Pengawasan Internal**	Dilaksanakan oleh Kepala Sekolah melalui pemeriksaan berkala terhadap kelengkapan berkas, ketepatan prosedur pelayanan, monitoring waktu penyelesaian, pemeriksaan arsip, dan evaluasi kepatuhan terhadap SOP.
5	**Jumlah Pelaksana**	Minimal terdiri atas: • 1 Kepala Sekolah (Penanggung Jawab). • 1 Kepala Tata Usaha/Koordinator Administrasi. • 1 Petugas Kepegawaian/TU. • Operator sekolah apabila diperlukan.
6	**Jaminan Pelayanan**	Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, cepat, tepat waktu, akurat, tidak diskriminatif, mudah diakses, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Seluruh dokumen dijaga kerahasiaannya, disimpan dalam arsip fisik maupun digital, hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang, serta dilakukan pencadangan (backup) dokumen digital untuk menghindari kehilangan data.
8	**Evaluasi Kinerja**	Evaluasi dilakukan minimal satu kali setiap tahun melalui monitoring kepuasan pengguna layanan, evaluasi ketepatan waktu pelayanan, jumlah pengaduan, tingkat kesalahan administrasi, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan standar pelayanan.

5. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengikuti Pertandingan/Kejuaraan

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Persyaratan**	**Surat Permohonan:** Surat resmi dari klub, sekolah, pengurus cabang olahraga (Pengcab), atau organisasi yang bersangkutan. **Surat Undangan/Proposal Kejuaraan:** Bukti resmi pelaksanaan pertandingan dari pihak penyelenggara. **Daftar Nama Delegasi:** Nama atlet, pelatih, dan official yang akan berangkat. **Rekomendasi Internal:** Surat keterangan dari Kepala Sekolah.
2	**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke petugas TU bagian kesiswaan. 2. Petugas memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen. Jika belum lengkap, berkas dikembalikan ke pemohon untuk direvisi. 3. Apabila dokumen lengkap, sekolah akan melakukan proses pemuatan surat izin untuk ditandatangani Kepala Sekolah

		4. Petugas memberikan Surat Izin yang telah dilegalisasi dan diberi nomor resmi kepada pemohon.
3	**Waktu Jangka Pelayanan**	Maksimal 2 hari kerja sejak berkas dinyatakan benar dan lengkap.
4	**Biaya / Tarif**	Tanpa biaya (Gratis)
5	**Produk Pelayanan**	Surat Izin Mengikuti Pertandingan/Kejuaraan yang sah, ditandatangani oleh Kepala Sekolah, dan dilengkapi dengan stempel resmi sekolah.
6	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**	Website : Email : smp14denpasar@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	**Dasar Hukum**	•Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik •Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. •Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014. •Undang-Undang No. 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan. •Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2	**Sarana, Prasarana dan / fasilitas**	Ruang Tata Usaha (TU) bagian kesiswaan.
3	**Kompetensi Pelaksana**	• **Integritas & Etika Pelayanan:** Memiliki sikap ramah, sopan, komunikatif, serta disiplin (menerapkan prinsip *5S*: Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). • **Bebas Benturan Kepentingan:** Menjalankan tugas secara objektif tanpa memihak pada klub atau atlet tertentu. • **Ketelitian Administrasi:** Mampu memvalidasi keabsahan dokumen persyaratan (keaslian tanda tangan pengirim, kesesuaian tanggal undangan kejuaraan, dan kejelasan daftar delegasi). • **Komunikasi Efektif:** Mampu menjelaskan prosedur dan kekurangan berkas kepada pemohon dengan bahasa yang jelas dan persuasif (tidak memicu konflik). • **Penguasaan Teknologi:** Mampu mengoperasikan komputer dan mesin pemindai (*scanner*).
4	**Pengawasan Internal**	Pengawasan dilakukan oleh Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah dan Komite Sekolah.
5	**Jumlah Pelaksana**	3 orang
6	**Jaminan Pelayanan**	Maklumat pelayanan
7	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Maklumat pelayanan
8	**Evaluasi Kinerja**	Survey Kepuasan