

## I. LEGALISIR IJAZAH

No	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Asli Ijazah/STTB/SKHU; 2. Foto Copy Ijazah/STTB/SKHU yang akan di Legalisir maksimal 10 lembar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengajukan Usul Legalisir sesuai berkas persyaratan. 2. Petugas pelayanan menerima Usul Legalisir sesuai berkas persyaratan. 3. Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan berkas. 4. Petugas pelayanan menerima berkas, meneliti ulang dan membubuhkan stempel legalisir apabila berkasnya sesuai persyaratan. 5. Penandatanganan legalisir oleh pejabat berwenang 6. Petugas pelayanan menerima berkas yang sudah dilegalisir dan menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 jam
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Fotocopy Ijazah yang telah dilegalisir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak pengaduan, surat, dan masukan langsung via Telepon
B. Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	Permendiknas No 59 Tahun 2008 tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Surat Keterangan Pengganti Yang Berpenghargaan Sama Dengan Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti yang Berpenghargaan Sama Dengan Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Ruang administrasi/pendaftaran/pelaporan

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki kualifikasi minimal SMA sederajat</li> <li>2. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku</li> <li>3. Seluruh petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Sekretaris melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas pelaksana terbagi 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan dimulai dari jam 08.00 WIB s.d 16.00 WIB</li> </ul> </li> <li>2. Petugas pengolah data: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan dimulai dari jam 08.00 WIB s.d 16.00 WIB</li> </ul> </li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Agam</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> <li>3. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang kompeten</li> <li>2. Peralatan yang sesuai standar</li> </ol>
		3. Pelayanan berpedoman kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Kepala Dinas</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelayanan melalui dan kotak saran</li> </ol>