

PELAYANAN PENGGANTI IJAZAH (RUSAK/HILANG)

No	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan dari Kepala Sekolah yang bersangkutan / sekolah asal pemohon 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian /Polres Setempat / domisili pemohon 3. Foto copy Ijazah /STTB / SKHUN yang hilang / rusak. 4. Foto copy Lembar Buku Induk Sekolah asal pemohon dan dilegalisir. 5. Foto copy Raport yang bersangkutan dan sudah dilegalisi 6. Pas Foto Hitam Putih ukuran 4x6 cm Pemohon sebanyak 2 lembar.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Bidang Pendidikan Dasar dengan membawa berkas kelengkapan untuk mendapatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah / STTB / SKHUN Hilang / Rusak. 2. Oleh Staf Bidang Pendidikan Dasar diterima dan dicek, sesuai dengan persyaratan atau tidak 3. Jika TIDAK, maka berkas persyaratan dikembalikan kepada Pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu 4. Jika YA, maka permohonan dicatat terlebih dahulu di buku Registrasi Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/SKHUN Hilang/Rusak jenjang Pendidikan Dasar, kemudian berkas akan diproses untuk dibuatkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah / STTB / SKHUN Hilang / Rusak Jenjang Pendidikan Dasar. 5. Surat Keterangan yang sudah jadi dibuat rangkap 3 (tiga), masing-masing diparaf terlebih dahulu oleh Kabid/Kasi Bidang Pendidikan Dasar 6. Setelah diparaf diserahkan ke Sub Bagian Umum untuk diberi nomor surat dan diajukan untuk mendapat pengesahan/Tanda tangan dari Kepala Dinas. 7. Setelah disahkan / ditanda tangani, oleh Bagian Umum diserahkan kembali ke Bidang Pendidikan Dasar. 8. Oleh Bidang Pendidikan Dasar, Surat Keterangan Pengganti Ijazah / STTB / SKHUN Hilang/Rusak diberikan kepada Pemohon yang bersangkutan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) jam sejak permohonan disampaikan
4.	Biaya/tarif	Gratis / tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan pengganti ijazah / STTB / SKHUN yang hilang / rusak jenjang Pendidikan Dasar
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	Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah / STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah / STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu 2. Ruang administrasi/pendaftaran/pelaporan 3. Computer Unit 4. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas administrasi memiliki kualifikasi minimal SMA sederajat dan memiliki keterampilan komputerisasi 2. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku 3. Seluruh petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang 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"> 1. Petugas pendaftaran: <ul style="list-style-type: none"> - Layanan dimulai dari jam 08.00 WIB s.d 16.00 WIB 2. Petugas pengolah data: <ul style="list-style-type: none"> - . Layanan dimulai dari jam 08.00 WIB s.d 16.00 WIB
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Agam 2. Maklumat pelayanan 3. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang kompeten 2. Peralatan yang sesuai standar 3. Pelayanan berpedoman kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Kepala Dinas 2. Survey Kepuasan Pelayanan melalui dan kotak saran

