

**STANDAR PELAYANAN (SP)**  
**SMA NEGERI 3 SAMPANG**  
**TAHUN 2026**

**A. Pendahuluan**

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, mudah diakses, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat, SMA Negeri 3 Sampang menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan.

---

**B. 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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.
  4. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
  5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mengatur penyelenggaraan pendidikan menengah.
  6. Peraturan Gubernur Jawa Timur mengenai penyelenggaraan pendidikan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 

**C. Visi Pelayanan**

"Mewujudkan pelayanan pendidikan yang profesional, cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat."

---

**D. Motto Pelayanan**

Melayani dengan Cepat, Tepat, Ramah, Transparan, dan Akuntabel

---

**E. Jenis Pelayanan**

SMAN 3 Sampang memberikan pelayanan:

1. Pelayanan Informasi Pendidikan
2. Legalisasi Ijazah
3. Penerbitan Surat Keterangan Siswa
4. Surat Keterangan Lulus

5. Mutasi Masuk
  6. Mutasi Keluar
  7. Penerimaan Tamu
  8. Pelayanan Persuratan
  9. Pengaduan Masyarakat
  10. Informasi PPDB (sesuai periode)
  11. Pelayanan Alumni
  12. Pelayanan Peminjaman Sarana Sekolah
- 

## **F. STANDAR PELAYANAN**

### **1. Pelayanan Legalisasi Ijazah**

#### **Komponen Standar Pelayanan**

##### **1. Persyaratan**

- Fotokopi ijazah
- Ijazah asli
- KTP pemohon

##### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Pemohon → TU → Verifikasi → Kepala Sekolah → Legalisasi → Penyerahan

##### **3. Jangka Waktu**

30 menit–1 hari kerja.

##### **4. Biaya/Tarif**

Gratis.

##### **5. Produk Pelayanan**

Fotokopi ijazah yang telah dilegalisasi.

##### **6. Sarana dan Prasarana**

- Loker pelayanan
- Komputer
- Printer
- Ruang tunggu
- ATK

##### **7. Kompetensi Pelaksana**

Petugas Tata Usaha yang memahami administrasi pendidikan.

##### **8. Pengawasan Internal**

Kepala Tata Usaha.

## **9. Penanganan Pengaduan**

- Kotak saran
- Email sekolah
- WhatsApp sekolah
- Website sekolah

## **10. Jumlah Pelaksana**

2 orang petugas TU.

## **11. Jaminan Pelayanan**

Pelayanan dilakukan cepat, tepat, ramah, transparan, dan tanpa pungutan.

## **12. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Dokumen dijaga kerahasiaan dan keasliannya.

## **13. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Dilaksanakan minimal satu kali dalam setahun melalui monitoring dan evaluasi serta survei kepuasan masyarakat.

## **14. Produk Layanan**

Legalisasi Ijazah.

---

## **2. Pelayanan Surat Keterangan Siswa**

### **Persyaratan**

- Mengisi formulir
- Fotokopi kartu pelajar

### **Jangka Waktu**

30 menit

### **Biaya**

Gratis

### **Produk**

Surat Keterangan Siswa Aktif

(komponen 4–14 sama dengan pelayanan sebelumnya)

---

## **3. Pelayanan Surat Keterangan Lulus**

Persyaratan:

- Bukti kelulusan
- Identitas

Jangka waktu:

30 menit

Biaya:

Gratis

Produk:

Surat Keterangan Lulus

---

#### **4. Pelayanan Mutasi Masuk**

Persyaratan:

- Surat pindah
- Rapor
- Surat rekomendasi
- Dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan

Jangka waktu:

1–3 hari kerja

Biaya:

Gratis

Produk:

Surat Persetujuan Mutasi Masuk

---

#### **5. Pelayanan Mutasi Keluar**

Persyaratan:

- Surat permohonan
- Surat penerimaan sekolah tujuan

Jangka waktu:

1 hari kerja

Biaya:

Gratis

Produk:

Surat Mutasi Keluar

---

#### **6. Pelayanan Informasi Pendidikan**

Persyaratan:

Tidak ada.

Jangka waktu:

Langsung.

Biaya:

Gratis.

Produk:

Informasi akademik dan nonakademik.

---

## **7. Pelayanan Pengaduan**

Persyaratan:

Menyampaikan identitas dan materi pengaduan.

Media:

- Kotak Pengaduan
- Email
- WhatsApp
- Website
- Tatap muka

Jangka waktu tindak lanjut:

Paling lambat 5 hari kerja.

Biaya:

Gratis.

Produk:

Tanggapan atas pengaduan.

---

## **G. Hak dan Kewajiban Pengguna Layanan**

### **Hak**

- Mendapatkan pelayanan yang baik.
- Mendapat informasi yang benar.
- Menyampaikan pengaduan.
- Mendapat perlakuan yang adil.

### **Kewajiban**

- Memenuhi persyaratan.
- Memberikan data yang benar.
- Menjaga ketertiban.
- Mematuhi tata tertib sekolah.

## H. Maklumat Pelayanan

"Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji pelayanan, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

---

## I. Penutup

Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi seluruh petugas pelayanan di SMA Negeri 3 Sampang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, akuntabel, mudah, cepat, dan bebas biaya sesuai ketentuan yang berlaku.

Sampang, 13 Juli 2026

Kepala SMA Negeri 3 Sampang



**AHMAD SAIFUDDIN, S.Pd.**

NIP. 19690529 199412 1 001