



**PEMERINTAH DAERAH
PROVINSI RIAU**

**TAHUN
2026**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

**Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kabupaten
Pelalawan, Riau, 28382**

Telp. (0761)492432

Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan
Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com Telp. (0761) 492 432
NSS. 30.10.90.80.30.01 NPSN : 10402728 Akreditasi



KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS
NOMOR : KPTS 400.3/009/SMAN1PKL/2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

KEPALA SEKOLAH SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. jasa, dan
 - b. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sorek Satu
Pada Tanggal 1 Juli 2026

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras



Dewi Fitri, S.E., M.M
NIP 197411012008012007

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH
SMA NEGERI 1 PANGKALAN
KURAS

NOMOR : **KPTS 400.3/009/SMAN1PKL/2026**

TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN

PADA SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, dukungan partisipasi masyarakat serta dunia usaha yang beretika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan investasi, membuka lapangan kerja, memperkuat kemandirian dan daya saing regional maupun nasional.

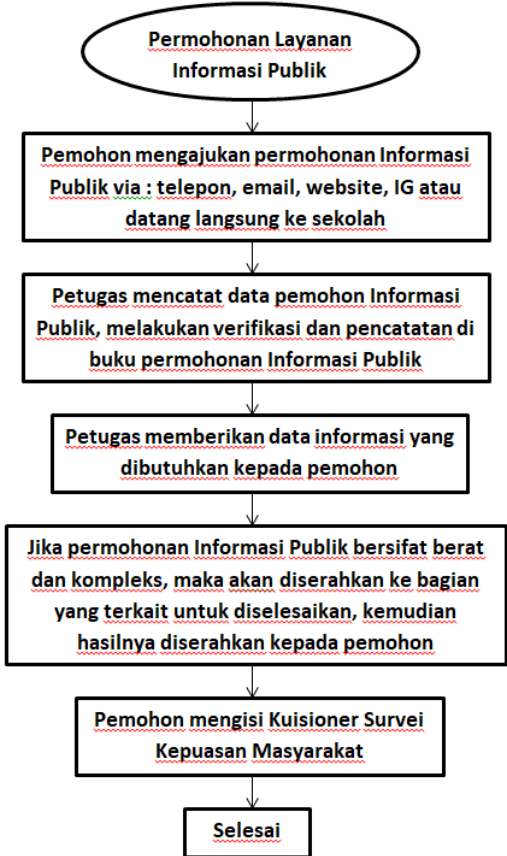
Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras sebagai salah satu Satuan Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Riau yang saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (*public service*). Guna menjamin pelayanan tersebut maka diperlukan standar pelayanan sebagai acuan bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan pendidikan di SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras Dinas Pendidikan Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. SATUAN KERJA : SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

JENIS PELAYANAN : **Layanan Informasi Publik**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<i>Offline :</i> 1. Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Mengisi buku tamu <i>Online :</i> 1. Menuliskan pertanyaan via email, website, atau IG 2. Mengajukan pertanyaan via telepon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Permohonan Layanan Informasi Publik]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan Informasi Publik via : telepon, email, website, IG atau datang langsung ke sekolah] B --> C[Petugas mencatat data pemohon Informasi Publik, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku permohonan Informasi Publik] C --> D[Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan kepada pemohon] D --> E[Jika permohonan Informasi Publik bersifat berat dan kompleks, maka akan diserahkan ke bagian yang terkait untuk diselesaikan, kemudian hasilnya diserahkan kepada pemohon] E --> F[Pemohon mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat] F --> G[Selesai] </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan informasi publik adalah 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja. 2. Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan informasi publik adalah data dan informasi pelaksanaan pendidikan di SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras dengan alamat : Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kabupaten Pelalawan, Riau, 28382. 2. Telepon : (0761)492432 3. Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com 4. Website : https://sman1pklkuras.sch.id/ 5. Facebook : Smansatu Pangkalan Kuras 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
----	-------------	--

		2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Informasi Publik dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu dan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan informasi public berjumlah 5 (lima) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan public.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras mudah dijangkau oleh siapapun, tersedia Navigasi/Petunjuk arah dari jalan utama.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at : 07.30 - 15.40 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras

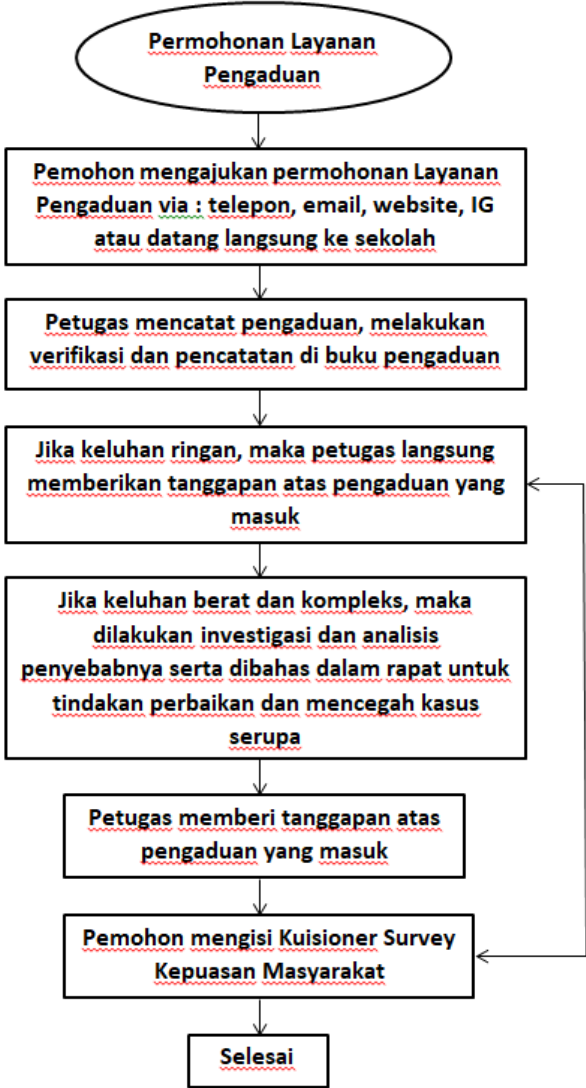


Dewi Fitri, S.E., M.M
NIP 197411012008012007

2. SATUAN KERJA : SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

JENIS PELAYANAN : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<i>Offline :</i> 1. Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Mengisi buku tamu <i>Online :</i> 1. Menuliskan pengaduan via email, website, atau IG 2. Mengajukan pengaduan lewat telepon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>graph TD; A([Permohonan Layanan Pengaduan]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan Layanan Pengaduan via : telepon, email, website, IG atau datang langsung ke sekolah]; B --> C[Petugas mencatat pengaduan, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku pengaduan]; C --> D[Jika keluhan ringan, maka petugas langsung memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk]; D --> E[Jika keluhan berat dan kompleks, maka dilakukan investigasi dan analisis penyebabnya serta dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa]; E --> F[Petugas memberi tanggapan atas pengaduan yang masuk]; F --> G[Pemohon mengisi Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat]; G --> H([Selesai]);</pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan pengaduan adalah 1 (satu) s.d 30 (tiga puluh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja. 2. Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 30 (hari) kerja.
4.	Biaya/Tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Produk layanan pengaduan adalah berupa tanggapan pengaduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras dengan alamat : Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kabupaten Pelalawan, Riau, 28382. 2. Telepon : (0761)492432 3. Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com 4. Website : https://sman1pklkuras.sch.id/ 5. Facebook : Smansatu Pangkalan Kuras 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
----	-------------	--

		tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan pengaduan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, buku pencatatan pengaduan, kotak pengaduan beserta alat tulis dan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan pengaduan berjumlah 5 (lima) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan public.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras mudah dijangkau oleh siapapun, tersedia Navigasi/Petunjuk arah dari jalan utama.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at : 07.30 - 15.40 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras

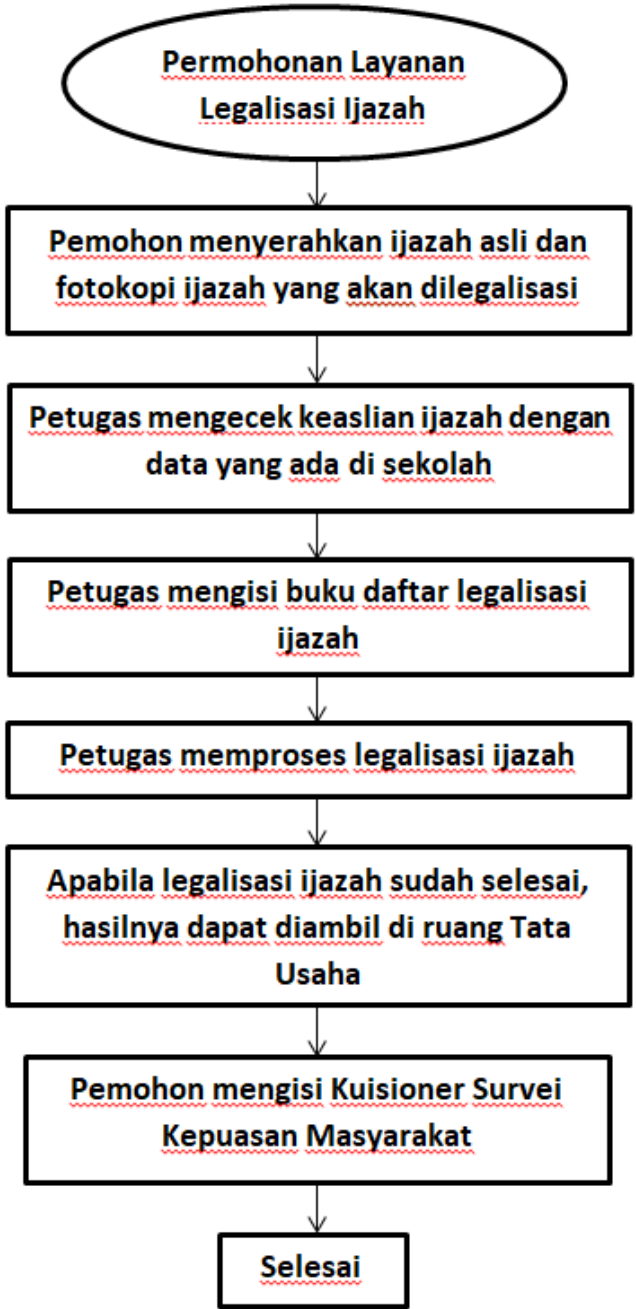


Dewi Fitri, S.E., M.M
NIP 197411012008012007

3. SATUAN KERJA : SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

JENIS PELAYANAN : Layanan Legalisasi Ijazah

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memakai pakaian yang sopan dan rapi. 2. Memakai sepatu. 3. Membawa ijazah asli dan fotokopi ijazah yang akan dilegalisasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>graph TD; A([Permohonan Layanan Legalisasi Ijazah]) --> B[Pemohon menyerahkan ijazah asli dan fotokopi ijazah yang akan dilegalisasi]; B --> C[Petugas mengecek keaslian ijazah dengan data yang ada di sekolah]; C --> D[Petugas mengisi buku daftar legalisasi ijazah]; D --> E[Petugas memproses legalisasi ijazah]; E --> F[Apabila legalisasi ijazah sudah selesai, hasilnya dapat diambil di ruang Tata Usaha]; F --> G[Pemohon mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat]; G --> H[Selesai];</pre> The flowchart illustrates the process for legalizing a diploma. It begins with a start node 'Permohonan Layanan Legalisasi Ijazah' in an oval. This leads to a series of rectangular process boxes: 'Pemohon menyerahkan ijazah asli dan fotokopi ijazah yang akan dilegalisasi', 'Petugas mengecek keaslian ijazah dengan data yang ada di sekolah', 'Petugas mengisi buku daftar legalisasi ijazah', 'Petugas memproses legalisasi ijazah', 'Apabila legalisasi ijazah sudah selesai, hasilnya dapat diambil di ruang Tata Usaha', and 'Pemohon mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat'. The process concludes with an end node 'Selesai' in a rectangular box.
3.	Jangka waktu	1. Antara 15 (lima belas) s.d 30 (tiga puluh) menit, jika

	penyelesaian	Kepala Sekolah ada di tempat. 2. Antara 1 (satu) hari atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan legalisasi ijazah berupa fotocopy ijazah yang telah dilegalisasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras dengan alamat : Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kabupaten Pelalawan, Riau, 28382. 2. Telepon : (0761)492432 3. Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com 4. Website : https://sman1pklkuras.sch.id/ 5. Facebook : Smansatu Pangkalan Kuras 6. Kotak saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang
----	-------------	--

		Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan pengaduan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, buku pencatat daftar legalisir ijazah, kotak pengaduan beserta alat tulis dan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan pengaduan berjumlah 2 (dua) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan public.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras mudah dijangkau oleh siapapun, tersedia Navigasi/Petunjuk

		arah dari jalan utama.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at : 07.30 - 15.40 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras



Dewi Fitri, S.E., M.M
NIP 197411012008012007

4. SATUAN KERJA : SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

JENIS PELAYANAN : Layanan Izin Siswa

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Ada keperluan yang jelas. 2. Tidak bisa diwakilkan oleh orang lain.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Permohonan Layanan Izin Siswa]) --> B[Siswa datang ke meja piket untuk meminta form surat izin kepada guru piket] B --> C[Siswa mengisi 2 form surat izin dan meminta izin ke guru yang saat itu sedang mengajar dengan meminta tanda tangan] C --> D[Siswa kembali ke meja piket untuk meminta tanda tangan kepada guru piket, guru BK dan staff kesiswaan] D --> E[Staff kesiswaan menelpon orang tua siswa untuk mengonfirmasi apakah benar siswa tersebut akan meminta izin] E --> F[Siswa meninggalkan kelas dengan membawa 1 (satu) lembar form surat izin siswa] E --> G[Tidak diberi izin] G --> H[Kembali ke kelas] F --> I[Siswa mengisi Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat] I --> J[Selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Antara 10 (sepuluh) s.d 15 (lima belas) menit
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan izin siswa berupa surat izin peserta didik
6.	Penanganan pengaduan, saran,	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras

	dan masukan	dengan alamat : Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kabupaten Pelalawan, Riau, 28382. 2. Telepon : (0761)492432 3. Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com 4. Website : https://sman1pklkuras.sch.id/ 5. Facebook : Smansatu Pangkalan Kuras 6. Kotak saran yang tersedia
--	-------------	---

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan pengaduan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, buku catatan guru piket, kotak pengaduan beserta alat tulis dan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan.

		4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan pengaduan berjumlah 4 (empat) orang yang merupakan guru yang sedang mempunyai jadwal piket pada hari tersebut.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras mudah dijangkau oleh siapapun, tersedia Navigasi/Petunjuk arah dari jalan utama.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at : 07.30 - 15.40 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras



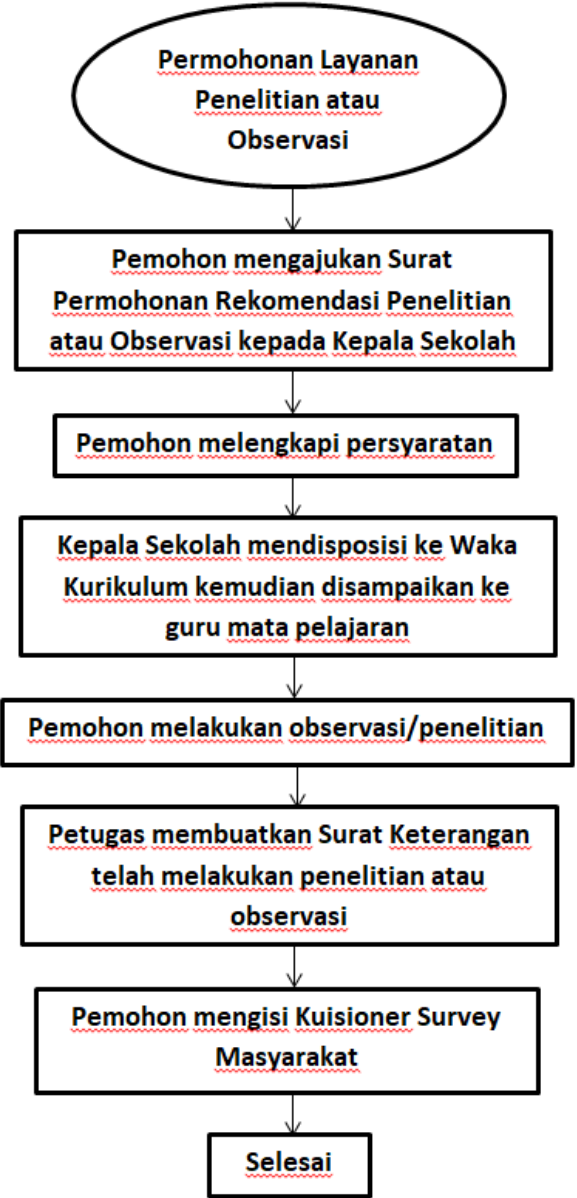
Dewi Fitri, S.E., M.M
NIP 197411012008012007

5. SATUAN KERJA : SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

JENIS PELAYANAN : **Layanan Penelitian atau Observasi**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memakai pakaian rapi, sopan dan resmi (mengenakan jas almamater); 2. Berasal dari akademisi, lembaga, ormas dan masyarakat umum yang berbadan hukum dan bersifat resmi; 3. Membawa Kartu Identitas yang berlaku (Kartu Mahasiswa atau Kartu Tanda Penduduk); 4. Membawa Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian dan Observasi dari lembaga asal; 5. Membawa 1 (satu) eksemplar proposal penelitian (jika ada); 6. Membawa Surat Keterangan Izin Penelitian dari Instansi Terkait; 7. Membuat surat pernyataan yang memuat tentang sanggup menyerahkan hasil Laporan Penelitian ke SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Permohonan Layanan Penelitian atau Observasi]) --> B[Pemohon mengajukan Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian atau Observasi kepada Kepala Sekolah] B --> C[Pemohon melengkapi persyaratan] C --> D[Kepala Sekolah mendisposisi ke Waka Kurikulum kemudian disampaikan ke guru mata pelajaran] D --> E[Pemohon melakukan observasi/penelitian] E --> F[Petugas membuat Surat Keterangan telah melakukan penelitian atau observasi] F --> G[Pemohon mengisi Kuisioner Survey Masyarakat] G --> H[Selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Antara 1 (hari) atau lebih (menyesuaikan), jika Kepala Sekolah sedang bertugas dinas luar sekolah.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan izin penelitian atau observasi tentang pendidikan berupa : 1. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian atau Observasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras dengan alamat : Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras,

		Kabupaten Pelalawan, Riau, 28382. 2. Telepon : (0761)492432 3. Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com 4. Website : https://sman1pklkuras.sch.id/ 5. Facebook : Smansatu Pangkalan Kuras 6. Kotak saran yang tersedia
--	--	--

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Izin Penelitian atau Observasi dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, dan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)

4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan pengaduan berjumlah 4 (empat) orang yang merupakan guru yang sedang mempunyai jadwal piket pada hari tersebut.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras mudah dijangkau oleh siapapun, tersedia Navigasi/Petunjuk arah dari jalan utama.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at : 07.30 - 15.40 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras



Dewi Fitri, S.E., M.M

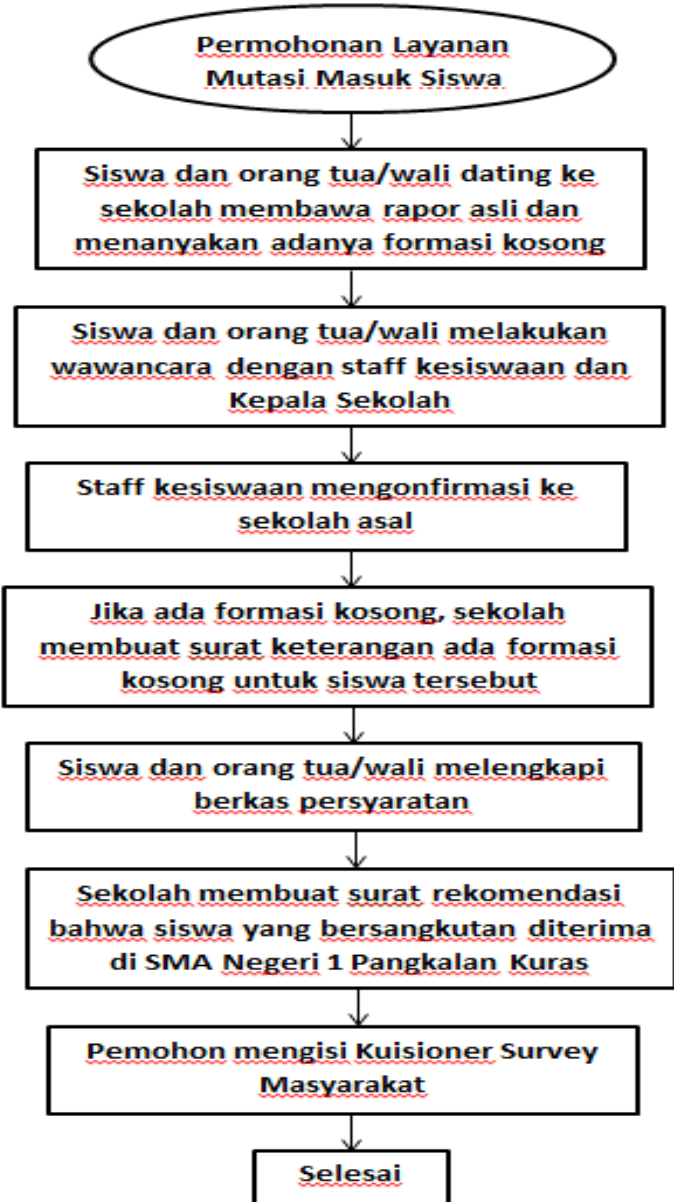
NIP 197411012008012007

6. SATUAN KERJA : SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

JENIS PELAYANAN : **Layanan Mutasi Siswa**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Mutasi Masuk : 1. Membawa Buku Raport Asli; 2. Berasal dari sekolah negeri, jika dari sekolah swasta akreditasi minimal A; 3. Membawa Surat Keterangan Pindah dari sekolah asal; 4. Membawa foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 4 lembar; 5. Membawa Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani; 6. Membawa Surat Keterangan Bebas Narkoba; 7. Membawa Surat Keterangan Berkelakuan Baik dari sekolah asal; 8. Membawa Surat Keterangan Pindah dari Dinas setempat. b. Mutasi Keluar : 1. Membawa Buku Raport Asli; 2. Mengembalikan buku perpustakaan yang masih dipinjam; 3. Melunasi kewajiban yang belum dibayar; 4. Buku Raport sudah terpenuhi nilainya.

2.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Mutasi masuk	 <pre> graph TD A([Permohonan Layanan Mutasi Masuk Siswa]) --> B[Siswa dan orang tua/wali datang ke sekolah membawa rapor asli dan menanyakan adanya formasi kosong] B --> C[Siswa dan orang tua/wali melakukan wawancara dengan staff kesiswaan dan Kepala Sekolah] C --> D[Staff kesiswaan mengonfirmasi ke sekolah asal] D --> E[Jika ada formasi kosong, sekolah membuat surat keterangan ada formasi kosong untuk siswa tersebut] E --> F[Siswa dan orang tua/wali melengkapi berkas persyaratan] F --> G[Sekolah membuat surat rekomendasi bahwa siswa yang bersangkutan diterima di SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras] G --> H[Pemohon mengisi Kuisioner Survey Masyarakat] H --> I[Selesai] </pre> The flowchart illustrates the process for a student transfer (mutasi masuk) at SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras. It begins with a student and their parents/guardians submitting a request. They then visit the school with their original report card to inquire about available vacancies. A meeting is held with the student affairs staff and the school principal. The staff confirms the request with the original school. If a vacancy exists, the school issues a letter of confirmation. The student and parents then complete the required documents. The school issues a recommendation letter stating the student's acceptance. Finally, the applicant fills out a community survey questionnaire, and the process concludes.
----	--	-----------------	---

		b. Mutasi keluar <pre> graph TD A([Permohonan Layanan Mutasi Keluar Siswa]) --> B[Orang tua/wali datang ke sekolah mengajukan surat permohonan pengunduran diri atau pindah sekolah] B --> C[Orang tua/wali melengkapi persyaratan] C --> D[Jika permohonannya pengunduran diri, maka sekolah membuat surat keterangan bahwa anak tersebut sudah mengundurkan diri] C --> E[Jika permohonannya pindah ke sekolah lain, maka sekolah membuat surat pengajuan pindah ke sekolah lain] D --> F[Sekolah membuat surat keterangan bahwa anak tersebut mengundurkan diri beserta fotokopi surat permohonan mengundurkan diri] F --> G[Pemohon mengisi Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat] G --> H[Selesai] E --> I[Sekolah membuat surat pengajuan pindah ke sekolah lain] I --> J[Setelah pengajuan pindah diterima sekolah tujuan, sekolah asal mengeluarkan surat keterangan pindah sekolah] J --> K[Pemohon mengisi Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat] K --> L[Selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Antara 1 (hari) s.d 7 (hari) kerja.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan mutasi siswa berupa : 1. Surat Rekomendasi bahwa siswa tersebut diterima di SMAN 1 Pangkalan Kuras 2. Surat Keterangan Pindah ke Sekolah lain.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras dengan alamat : Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu, Kecamatan Pangkalan Kuras, Kabupaten Pelalawan, Riau, 28382. 2. Telepon : (0761)492432 3. Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com 4. Website : https://sman1pklkuras.sch.id/

		5. Facebook : Smansatu Pangkalan Kuras 6. Kotak saran yang tersedia
--	--	---

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Mutasi Siswa dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, kotak pengaduan beserta alat tulis dan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara berkelompok (<i>team work</i>)
4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan pengaduan berjumlah 5 (lima) orang

		yang dibentuk oleh Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan public.
6.	Jaminan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras mudah dijangkau oleh siapapun, tersedia Navigasi/Petunjuk arah dari jalan utama.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Jum'at : 07.30 - 15.40 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras



Dewi Fitri, S.E., M.M
NIP 197411012008012007



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 PANGKALAN KURAS

Jalan Pasir Putih No. 40, Sorek Satu Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan
Email : smansatupangkalankuras98@gmail.com Telp. (0761) 492 432
NSS. 30.10.90.80.30.01 NPSN : 10402728 Akreditasi



MAKLUMAT PELAYANAN

***“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA
TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA
SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
YANG BERLAKU”***

Sorek Satu, 1 Juni 2026

Kepala SMA Negeri 1 Pangkalan Kuras



Dewi Fitri, S.E., M.M

NIP. 197411012008012007