



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 2 BANJARBARU

Jalan Nusantara Nomor 1, Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70712

Telepon 0511-4773452

Laman <http://www.smkn2banjarbaru.sch.id>; Pos-el smkn2bjb@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA SMK NEGERI 2 BANJARBARU
NOMOR : 000.8.3/18.B/SMKN2BJB/2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
SMK NEGERI 2 BANJARBARU
KEPALA SMK NEGERI 2 BANJARBARU,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif kepada peserta didik, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan, masyarakat, serta pemangku kepentingan, perlu ditetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMK Negeri 2 Banjarbaru tentang Standar Pelayanan.

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah;

8. Peraturan dan ketentuan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelayanan publik yang berlaku.

Memutuskan:

- Kesatu** : Menetapkan Standar Pelayanan SMK Negeri 2 Banjarbaru sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua** : Standar Pelayanan menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan sesuai tugas dan kewenangan masing-masing.
- Ketiga** : Jenis pelayanan yang ditetapkan dalam keputusan ini meliputi 10 (sepuluh) jenis pelayanan sebagaimana Lampiran II.
- Keempat** : Standar Pelayanan wajib diinformasikan dan dipublikasikan melalui media pelayanan yang mudah diakses masyarakat.
- Kelima** : Pelaksanaan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip kepastian waktu, kepastian biaya, keterbukaan, keadilan, profesionalitas, akuntabilitas, dan tidak diskriminatif.
- Keenam** : Evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan dilakukan secara berkala dengan melibatkan penerima layanan/pemangku kepentingan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Ketujuh** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banjarbaru
Pada tanggal : 1 April 2026
Kepala Sekolah,

Rahmat Huda S.Sos, M.Pd
Pembina P.K. I, IV/b
NIP. 197202292006042008

LAMPIRAN I**KEPUTUSAN KEPALA SMK****NEGERI 2 BANJARBARU****NOMOR :000.8.3/18.B/SMKN2BJB/2026****TANGGAL : 1 April 2026****STANDAR PELAYANAN SMK NEGERI 2 BANJARBARU****A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Sesuai pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan terdiri atas 14 komponen berikut:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan administratif dan/atau teknis yang harus dipenuhi penerima layanan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Tahapan pelayanan dari pengajuan, pemeriksaan/verifikasi, pemrosesan, pengesahan sampai penyerahan hasil.
3	Jangka waktu penyelesaian	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan sejak persyaratan dinyatakan lengkap.
4	Biaya/tarif	Besaran biaya yang dikenakan; apabila tidak ada pungutan dinyatakan gratis/tidak dipungut biaya.
5	Produk pelayanan	Hasil pelayanan yang diterima pemohon, baik berupa dokumen, informasi, layanan, maupun keputusan.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kanal pengaduan, petugas/unit penanganan, mekanisme tindak lanjut, dan penyampaian hasil.
7	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
8	Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, jaringan, arsip, papan informasi, fasilitas aksesibilitas, dan sarana pendukung lainnya.
9	Kompetensi pelaksana	Pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan yang harus dimiliki petugas pelayanan.
10	Pengawasan internal	Mekanisme monitoring, pemeriksaan, pengendalian, dan tindak lanjut oleh pimpinan/atasan.

11	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas yang diperlukan sesuai jenis dan beban pelayanan.
12	Jaminan pelayanan	Komitmen penyelenggara untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dokumen/data serta keselamatan penerima dan pelaksana selama proses pelayanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi berkala melalui monitoring, pengaduan, survei kepuasan masyarakat, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

LAMPIRAN II**10 JENIS PELAYANAN SMK NEGERI 2 BANJARBARU****1. Pelayanan Surat Keterangan Siswa**

1. Persyaratan	Identitas/data siswa; formulir permohonan bila diperlukan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Permohonan → verifikasi → pembuatan → pemeriksaan → tanda tangan → penyerahan
3. Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk pelayanan	Surat keterangan siswa
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

2. Pelayanan Surat Keterangan Aktif Sekolah

1. Persyaratan	Identitas dan data siswa yang masih aktif
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Permohonan → verifikasi data → pencetakan → pengesahan → penyerahan
3. Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk pelayanan	Surat keterangan aktif
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi

	resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

3. Pelayanan Legalisasi Dokumen

1. Persyaratan	Dokumen asli dan salinan yang akan dilegalisasi
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Penerimaan → pemeriksaan → legalisasi → penyerahan
3. Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk pelayanan	Dokumen terlegalisasi
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan

	sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

4. Pelayanan Persuratan/Surat Keluar

1. Persyaratan	Naskah/permohonan dan disposisi sesuai kebutuhan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Penerimaan → pemeriksaan → pengetikan → paraf → tanda tangan → pencatatan → penyerahan
3. Jangka waktu penyelesaian	2 hari kerja
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk pelayanan	Surat resmi sekolah
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian

	dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

5. Pelayanan Informasi Publik

1. Persyaratan	Identitas pemohon dan informasi yang diminta
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Permohonan → verifikasi → pencarian → pemberian informasi/penjelasan sesuai ketentuan
3. Jangka waktu penyelesaian	Sesuai ketentuan informasi publik
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya; penggandaan sesuai ketentuan bila ada
5. Produk pelayanan	Informasi/dokumen publik
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

6. Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Persyaratan	Uraian pengaduan dan kontak pemohon bila diperlukan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengaduan → pencatatan → verifikasi → disposisi → tindak lanjut → pemberitahuan
3. Jangka waktu penyelesaian	Maks. 5 hari kerja untuk tindak lanjut awal
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk pelayanan	Tindak lanjut pengaduan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

7. Pelayanan Perpustakaan

1. Persyaratan	Identitas/kartu anggota sesuai ketentuan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Registrasi → pencarian → peminjaman/pengembalian → pencatatan
3. Jangka waktu penyelesaian	Sesuai jam layanan
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya, kecuali ketentuan sah
5. Produk pelayanan	Layanan baca/pinjam
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi

	resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

8. Pelayanan Administrasi Kepegawaian

1. Persyaratan	Berkas sesuai jenis layanan kepegawaian
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengajuan → verifikasi → pemrosesan → pengesahan/penyampaian
3. Jangka waktu penyelesaian	1–3 hari kerja untuk layanan sederhana
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5. Produk pelayanan	Dokumen administrasi kepegawaian
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan,

	pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

9. Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru

1. Persyaratan	Persyaratan sesuai juknis PPDB tahun berjalan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Pendaftaran → verifikasi → seleksi sesuai aturan → pengumuman → daftar ulang
3. Jangka waktu penyelesaian	Sesuai jadwal resmi
4. Biaya/tarif	Sesuai ketentuan; tidak ada pungutan di luar ketentuan
5. Produk pelayanan	Hasil/status penerimaan dan daftar ulang
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar,

	prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

10. Pelayanan Administrasi Pendidikan

1. Persyaratan	Persyaratan sesuai jenis layanan akademik/administrasi
2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Permohonan → verifikasi → pemrosesan → pengesahan → penyerahan
3. Jangka waktu penyelesaian	1–3 hari kerja sesuai jenis layanan
4. Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya, kecuali ditentukan ketentuan sah
5. Produk pelayanan	Dokumen administrasi pendidikan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Disampaikan melalui petugas layanan/Tata Usaha, kotak pengaduan, media komunikasi resmi sekolah, atau kanal pengaduan pemerintah yang tersedia; ditindaklanjuti sesuai kewenangan.
7. Dasar hukum	UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik; PermenPANRB 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; SE Menteri PANRB 2/2024; dan ketentuan pendidikan/daerah yang relevan.
8. Sarana dan prasarana	Ruang layanan, meja/kursi, komputer, printer, internet, arsip, papan informasi, serta fasilitas aksesibilitas.
9. Kompetensi pelaksana	Administrasi, komunikasi pelayanan, pengelolaan dokumen/data, penggunaan sistem informasi, disiplin, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif.
10. Pengawasan internal	Dilakukan Kepala Sekolah/atasan langsung melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, evaluasi, dan tindak lanjut pengaduan.
11. Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan beban kerja dan jenis layanan; sekurang-kurangnya petugas layanan dan pejabat berwenang.
12. Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar, prosedur, waktu, dan ketentuan yang ditetapkan dengan mengutamakan kepastian dan keadilan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen/data dijaga dan akses dibatasi kepada petugas berwenang; pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring berkala, rekap pengaduan, SKM, rapat evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.

B. KETENTUAN PUBLIKASI DAN EVALUASI

1. Publikasi

Standar Pelayanan dipublikasikan pada ruang pelayanan/papan informasi dan media informasi resmi sekolah yang mudah diakses masyarakat.

2. Maklumat pelayanan

SMK Negeri 2 Banjarbaru menyatakan komitmen memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan, melakukan perbaikan berkelanjutan, dan menerima pengaduan masyarakat.

3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Evaluasi kualitas pelayanan dilakukan secara berkala melalui SKM dan/atau instrument evaluasi lain sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Peninjauan ulang

Standar Pelayanan ditinjau dan diperbaiki apabila terdapat perubahan kebijakan, jenis layanan, proses bisnis, teknologi, atau berdasarkan hasil evaluasi dan masukan penerima layanan.

Ditetapkan di : Banjarbaru
Pada tanggal : 1 April 2026
Kepala sekolah,

Rafli Huda, S.Sos, M.Pd
Pendidik dan Karyawan Tk. I, IV/b
NIP.197202292006042008