SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA

NOMOR 027 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA SEKOLAH MENENGAH ATAS
NEGERI 37 JAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA SEKOLAH MENENGAH ATAS
NEGERI 37 JAKARTA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 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 menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a serta untuk kelancaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada sekolah menengah atas
Negeri 37 dengan Keputusan Kepala sekolah menengah atas Negeri 37

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggara Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

9. Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas

10. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan

12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Belajar, dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah

13. Peraturan Gubernur No. 9 Tahun 2012 tentang Tata Cara Perpindahan Peserta Didik

14. Peraturan Gubernur No. 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas

15. Peraturan Gubernur No. 10 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 37 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 37 JAKARTA

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada SMA NEGERI 37 JAKARTA yang terdiri dari :

1. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi;
2. Standar Pelayanan Pemberian Informasi PPDB;
3. Standar Pelayanan Siswa Mutasi;

4. Standar Pelayanan Legalisasi STTB / Rapor;
5. Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB; dan
6. Standar Pelayanan Pemberian Rapor Baru
7. Standar Pelayanan Kartu Jakarta Pintar (KJP)

Dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Kepala SMA NEGERI 37 JAKARTA ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, para pengawas/pembina, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Evaluasi dan perubahan dalam penetapan dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dilaksanakan setahun sekali atau sesuai kebutuhan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Melaksanakan Forum Konsultasi Publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggara Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

KELIMA : Biaya untuk pelaksanaan Standar Pelayanan dalam Keputusan Kepala SMA Negeri 37 Jakarta ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dokumen Pelaksanaan Anggaran SMA Negeri 37 Jakarta.

KEENAM : Keputusan Kepala SMA Negeri 37 Jakarta ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Juli 2026

KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA,



LILIK SETYOHARYANTI
NIP. 197107302006042018

Tembusan :
1. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
2. Kepala Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta
3. Kepala Suku Dinas Pendidikan Jakarta Selatan 2

LAMPIRAN :KEPUTUSAN KEPUTUSAN KEPALA SMA Negeri 37 Jakarta
027 tahun 2026
Tanggal 1 Juli 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SMA Negeri 37 Jakarta

STANDAR PELAYANAN
PADA SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA

1. Standar Pelayanan Pemberian Konsultasi

- Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy KTP/SIM/ Identitas lainnya 2. Membawa salah satu dari : 1. Surat Tugas (dari Instansi lain) 2. Surat Undangan (Orang tua siswa) 3. Bukti Konfirmasi (via Whatsapp)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tamu datang dan mengisi buku tamu. 2. Petugas memberikan kartu pengunjung dan mengantar sesuai tujuan 3. Tamu diterima oleh pihak yang dituju 4. Tamu mengembalikan kartu pengunjung
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 jam/tamu
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Konsultasi sesuai kebutuhan
6	Penanganan pengaduan, saran, danmasukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendidikan Nomer 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknik Pelayanan Minimal Pendidikan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Mengatur kewajiban penyelenggara negara/publik dalam menetapkan standar pelayanan yang transparan, terukur, dan akuntabel. 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional: Menjamin hak peserta didik untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang bermutu dan sesuai 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan:

		Menjadi acuan mutu penyelenggaraan pendidikan nasional secara menyeluruh 5. Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Menengah: Mengatur tata cara, strategi, dan komponen layanan bimbingan/konsultasi komprehensif bagi siswa 6. Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor: Menjadi acuan standar kompetensi petugas atau guru yang memberikan layanan konsultasi di sekolah. 7. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan: Acuan operasional penyusunan komponen standar pelayanan publik di unit pelaksana, termasuk institusi pendidikan.
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan ber AC, Kursi, dan Meja Tamu, Komputer dengan akses Internet
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai Pemberian Konsultasi kepada Masyarakat yang datang ke sekolah. Kompetensi yang dimiliki sekolah meliputi kompetensi sosial, professional, kepribadian dan pedagogik
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan Pemberian Konsultasi
5	Jumlah Pelaksana	50 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan setelah berkas persyaratan Pemohon lengkap; 2. Tersediannya tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional 3. Produk layanan yang akuntabel; 4. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 5. Senyum, Salam, Sapa, Santun (4S). 6. Para siswa mendapatkan pelayanan pembelajaran sesuai kurikulum 7. Para siswa mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Kerahasiaan dokumen produk pelayanan; dan 5. Tersedianya CCTV dan Wifi di semua ruang pelayanan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian kinerja pelaksana pada SMA Negeri 37 Jakarta dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan setiap 6 bulan atau 1 semester

2. Standar Pelayanan Pemberian Informasi PPDB

- Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	- Kategori Umum : a. Kartu Keluarga b. Akte Kelahiran c. Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM) - Kategori Khusus: a. Kartu Keluarga b. Akte Kelahiran c. Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM)jawaban Mutlak (SPTJM) d. Surat Keterangan Perwalian (A1)angan Perwalian (A1) e. Melampirkan Kartu Keluarga (KK) sebelumnya jika ada Pembaharuan KK. f. Salah satu persyaratan : 1. Surat Keterangan Inklusi dari Psikolog 2. Kartu Jakarta Pintar (KJP)
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Calon siswa datang ke sekolah untuk melihat informasi pendaftaran PPDB atau melalui kanal PPDB Online 2. Petugas mengarahkan kepada calon siswa untuk melihat petunjuk teknis (juknis) yang terdapat di Web pendaftaran PPDB Online atau papan pengumuman sekolah 3. Calon siswa mendaftar secara online melalui Web PPDB dan melengkapi berkas pendaftaran 4. Calon siswa mendaftar dengan memilih sekolah yang dituju sesuai dengan jadwal yang ditentukan 5. Apabila calon Siswa mengalami kendala dalam pembuatan akun maupun pendaftaran maka dapat hadir di posko PPDB sekolah dan dibantu operator 6. Calon siswa mencetak bukti pendaftaran
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 jam/tamu
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan Informasi PPDB	Sesuai dengan Juknis dan Jadwal PPDB Online
6	Penanganan pengaduan, saran, danmasukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Standar Pelayanan Pemberian Informasi PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru atau kini juga diatur sebagai Sistem Penerimaan Murid Baru/SPMB) didasarkan pada payung hukum keterbukaan informasi, pelayanan publik, dan regulasi pendidikan nasional 2. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP): Mewajibkan sekolah negeri dan dinas pendidikan selaku badan publik untuk proaktif mengumumkan informasi berkala terkait layanan publik, termasuk sistem dan seleksi penerimaan murid baru 3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Menjadi dasar utama penyusunan komponen komponen standar pelayanan (seperti maklumat pelayanan, kejelasan tarif, waktu, dan kepastian hukum) di instansi pemerintah dan satuan Pendidikan 4. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional: Menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang bermutu dan adil tanpa diskriminasi 5. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Mengatur teknis penyusunan standar pelayanan serta kewajiban pengelolaan sistem informasi pelayanan publik. 6. PP No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan: Beserta perubahannya yang mengatur pemenuhan standar tata kelola dan pelayanan di tingkat satuan Pendidikan 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah No. 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB): Regulasi terbaru yang menggantikan ketentuan PPDB terdahulu untuk menguji serta mengarahkan teknis penerimaan siswa di tingkat TK, SD, SMP, SMA, dan SMK secara akuntabel dan transparan. 8. Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan: Menjadi panduan operasional bagi pihak sekolah dalam menyusun maklumat dan alur pemberian informasi pelayanan yang mudah diakses warga. 9. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik: Menjelaskan klasifikasi serta mekanisme penyerahan informasi kepada masyarakat pengguna layanan. 10. Peraturan Gubernur / Peraturan Bupati / Peraturan Walikota mengenai Petunjuk Teknis (Juknis) PPDB/SPMB di wilayah

		masing-masing (diperbarui setiap tahun berjalan). 11. Surat Keputusan (SK) Kepala Sekolah mengenai penetapan standar pelayanan dan pembentukan panitia pelaksana informasi pendaftaran
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan/Posko ber AC, Kursi, dan Meja Tamu, Komputer dengan akses Internet, printer, televisi digital
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai PPDB kepada Masyarakat yang datang ke sekolah.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan PPDB
5	Jumlah Pelaksana	28 Orang (Panitia PPDB)
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan ramah untuk calon peserta didik dan orang tua yang datang 2. Tersediannya Panitia PPDB (tenaga pendidik dan kependidikan) yang profesional 3. Produk layanan yang akuntabel; 4. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 5. Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun (5S). 6. Calon peserta didik baru mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Tersedianya CCTV dan Wifi di semua ruang pelayanan. 5. Tersedianya computer dengan printer nya yang memudahkan untuk calon peserta didik baru 6. Tersedianya informasi secara digital melalui tayangan di dalam posko juga di luar posko PPDB
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap hari selama penerimaan PPDB dalam bentuk laporan panitia pelaksana PPDB

3. Standar Pelayanan Pelayanan Siswa Mutasi

- Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa Rapor asli dan fotokopi yang sudah dilegalisir: 2. Membawa fotokopi STTB yang sudah dilegalisir 3. Surat Keterangan Pindah dari sekolah asal (Jika sudah diterima)

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Sekolah mempublikasikan daya tampung yang tersedia dan mekanisme pelakasanaan perpindahan melalui papan pengumuman sekolah atau media social sekolah 2. Calon siswa melihat bangku kosong dan menyerahkan berkas mutasi kepada petugas dan mengisi formulir mutasi siswa 3. Petugas melakukan verifikasi berkas mutasi 4. Petugas memberikan pengarahan terkait teknis seleksi dan tanggal pelaksanaan test akademis 5. Calon siswa mengikuti test akademis 6. Petugas mengumumkan hasil test 7. Calon siswa mendapatkan surat keterangan bukti diterima
3	Jangka Waktu Penyelesaian	• Selama 7 hari kerja/
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat keterangan bukti diterima
6	Penanganan pengaduan, saran, danmasukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Standar Pelayanan Pemberian Informasi PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru atau kini juga diatur sebagai Sistem Penerimaan Murid Baru/SPMB) didasarkan pada payung hukum keterbukaan informasi, pelayanan publik, dan regulasi pendidikan nasional 2. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP): Mewajibkan sekolah negeri dan dinas pendidikan selaku badan publik untuk proaktif mengumumkan informasi berkala terkait layanan publik, termasuk sistem dan seleksi penerimaan murid baru 3. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Menjadi dasar utama penyusunan komponen komponen standar pelayanan (seperti maklumat pelayanan, kejelasan tarif, waktu, dan kepastian hukum) di instansi pemerintah dan satuan Pendidikan 4. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional: Menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan pendidikan yang bermutu dan adil tanpa diskriminasi 5. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Mengatur teknis penyusunan standar pelayanan serta kewajiban pengelolaan sistem informasi pelayanan publik. 6. PP No. 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan: Beserta perubahannya

		yang mengatur pemenuhan standar tata kelola dan pelayanan di tingkat satuan Pendidikan 7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah No. 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB): Regulasi terbaru yang menggantikan ketentuan PPDB terdahulu untuk menguji serta mengarahkan teknis penerimaan siswa di tingkat TK, SD, SMP, SMA, dan SMK secara akuntabel dan transparan. 8. Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan: Menjadi panduan operasional bagi pihak sekolah dalam menyusun maklumat dan alur pemberian informasi pelayanan yang mudah diakses warga. 9. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik: Menjelaskan klasifikasi serta mekanisme penyerahan informasi kepada masyarakat pengguna layanan. 10. Surat Edaran Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta No. 73/SE/2026 tanggal 6 Juli 2026 tentang Perpindahan Murid Semester Ganjil T.A. 2026-2027 11. Surat Keputusan (SK) Kepala Sekolah No. 022 Tahun 2026 Tentang Panitia Permindahan Murid Semester Ganjil T.A. 2026-2027
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan ber AC, Kursi, dan Meja Tamu, Komputer dengan akses Internet
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai perpindahan murid (mutasi) kepada Masyarakat yang datang ke sekolah.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan perpindahan murid (mutasi)
5	Jumlah Pelaksana	14 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan ramah untuk calon siswa mutasi dan orang tua yang datang 2. Tersediannya Panitia mutasi (tenaga pendidik dan kependidikan) yang profesional 3. Produk layanan yang akuntabel; 4. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 5. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun (5S). Calon siswa mutasi mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Tersedianya CCTV dan Wiffi di semua ruang pelayanan. 5. Tersedianya computer dengan printer nya yang memudahkan untuk calon peserta didik mutasi

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap hari selama penerimaan siswa mutasi dalam bentuk laporan panitia pelaksana mutasi

4. Standar Pelayanan Legalisasi STTB/Rapor

- Komponen *Service Delivery*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa berkas asli dan foto copy:
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengajuan Berkas: Pemohon datang langsung ke unit pelayanan (TU) dan menyerahkan dokumen asli beserta fotokopinya kepada petugas. 2. Verifikasi & Validasi: Petugas memeriksa kesesuaian dan keaslian antara dokumen fotokopi dengan dokumen asli. 3. Pembubuhan Stempel: Petugas membubuhkan stempel kolom legalisasi. 4. Penandatanganan: Berkas diajukan kepada Kepala Sekolah untuk ditandatangani dan petugas membubuhi stempel sekolah. 5. Pencatatan & Penyerahan: Petugas mencatat dokumen ke dalam buku register/agenda, dan menyerahkan berkas yang telah dilegalisasi kepada pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit hingga 1 hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Legalisir STTB/Raport yang ditandatangani oleh Kepala Sekolah
6	Penanganan pengaduan, saran, danmasukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (sebagai payung hukum penyusunan komponen Standar Pelayanan Publik) 3. Permendikbud RI Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah..
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan ber AC, Kursi, dan Meja Tamu, Buku Agenda

3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai pelaksanaan legalisasi ijazah di sekolah
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan legalisasi ijazah
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan ramah untuk alumni yang akan melegalisir ijazah 2. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 3. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun (5S). 4. Alumni yang ingin legalisir mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Tersedianya CCTV dan Wifi di semua ruang pelayanan. 5. Tersedianya buku permohonan legalisir.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan pada hari legalisir ijazah (tepat di hari alumni legalisir ijazah)

5.Standar Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB

- Komponen *Service Delivery*

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat kehilangan kepolisian 2. Foto copy STTB /SHUN 3. Foto terbaru ukuran 3 x 4 background merah (satu lembar) 4. Materai 10.000
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Alumni menyerahkan berkas persyaratan ke petugas 2. Petugas melakukan verifikasi berkas persyaratan 3. Petugas memproses konsep surat keterangan pengganti Ijazah/STTB 4. Alumni menunggu hasil proses surat keterangan pengganti Ijazah/STTB 5. Petugas menyerahkan surat keterangan pengganti Ijazah/STTB 6. Alumni menerima surat keterangan pengganti Ijazah/STTB 7. Petugas mencatat nomor surat keterangan pengganti ijazah dalam buku register
3.	Jangka waktu	1. Nomor 1 s.d 3 selama 1 hari kerja 2. Nomor 4 selama 7 hari kerja 3. Nomor 5 s.d 6 selama 1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotokopi Ijazah/STTB, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB, dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah 2. UU No. 20 Tahun 2003: Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan ber AC, Kursi, dan Meja Tamu, Buku Register
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai Pemberian Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan ramah untuk alumni yang akan melegalisir ijazah 2. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 3. Senyum, Salam, Sapa, Santun (4S). 4. Alumni yang ingin legalisir mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Tersedianya CCTV dan Wifi di semua ruang pelayanan. 5. Tersedianya computer dengan printer nya yang memudahkan untuk calon siswa mutasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan pada hari Pemberian Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB

6. Standar Pelayanan Pemberian Rapor Baru
   Komponen service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Foto copy Rapor 2. Surat kehilangan kepolisian
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Siswa menyerahkan berkas persyaratan ke petugas 2. Petugas melakukan verifikasi berkas persyaratan 3. Petugas memproses pembuatan surat keterangan pengganti rapor dan menyerahkan kepada siswa 4. Siswa menerima keterangan Pengganti Rapor 5. Petugas mencatat ke buku Register
3.	Jangka waktu	1 hari kerja/ siswa
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Rapor
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Mewajibkan setiap unit penyelenggara layanan (termasuk sekolah) menyusun komponen standar pelayanan yang transparan 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan: Mengatur 14 komponen wajib dalam menyusun standar operasional pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (beserta perubahannya di PP No. 4 Tahun 2022). 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 13 Tahun 2025 (Perubahan atas Permendikbudristek No. 12 Tahun 2024) tentang Kurikulum pada PAUD, Pendidikan Dasar, dan Menengah 6. Panduan Pembelajaran dan Asesmen (PPA) dari Kemendikbudristek: Mengatur format komponen nilai, deskripsi kompetensi, serta tata cara pengolahan rapor baru
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan ber AC, Kursi, dan Meja
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai Pemberian Surat Keterangan Pengganti Rapor
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan Pemberian Surat Keterangan Pengganti Rapor
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan ramah untuk siswa/alumni yang akan meminta Surat Pengganti Rapor 2. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 3. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun (5S). 4. Siswa/Alumni yang ingin meminta surat keterangan mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Tersedianya CCTV dan Wifi di semua ruang pelayanan. 5. Tersedianya computer dengan printer nya yang memudahkan untuk siswa dan alumni.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pemberian Surat Keterangan Pengganti Rapor

7. Standar Pelayanan Kartu Jakarta Pintar (KJP)
   Komponen service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Terdaftar sebagai siswa aktif di SMA Negeri 37 Jakarta 2. Terdaftar di DTKS 3. Memiliki KK DKI Jakarta 4. Mengisi formulir
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sekolah melakukan pendataan dengan wawancara kepada calon penerima KJP Plus. 2. Orang tua membawa berkas yang sudah discan dan menyerahkannya ke Petugas. 3. Petugas menginput data Wali dan kontak darurat ke aplikasi JakEdu, setelah diverifikasi dan di scan. 4. Petugas mengupload Surat Pernyataan, Surat Kelayakan, Surat Ketaatan. 5. Kepala menyetujui setelah semua berkas berkas yang sudah di upload setelah ada centang hijau (selesai). 6. Menunggu persetujuan verifikasi Dinas selama kurang lebih 1 bulan. 7. Sekolah memberikan pengumuman kepada orang tua tentang siswa yang diterima dan siswa yang dibatalkan.
3.	Jangka waktu	Januari dan Agustus
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Informasi status pendaftaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas Tata usaha : 087795550936 2. Wakil Humas : 081381842709 3. Kotak saran dan pengaduan 4. Email : sman37jakarta@gmail.com

- Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Mewajibkan setiap unit penyelenggara layanan (termasuk sekolah) menyusun komponen standar pelayanan yang transparan 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan: Mengatur 14 komponen wajib dalam menyusun standar operasional pelayanan 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (beserta perubahannya di PP No. 4 Tahun 2022). 5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 13 Tahun 2025 (Perubahan atas Permendikbudristek No. 12 Tahun 2024) tentang Kurikulum pada PAUD, Pendidikan Dasar, dan Menengah 6. Panduan Pembelajaran dan Asesmen (PPA) dari Kemendikbudristek: Mengatur format

		komponen nilai, deskripsi kompetensi, serta tata cara pengolahan rapor baru
2	Sarana dan Prasarana	Ruangan ber AC, Kursi, dan Meja
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memahami peraturan mengenai Pemberian Pelayanan KJP Plus
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Kepala sekolah melalui monitoring, evaluasi, dan pengawasan terhadap pelaksanaan Pemberian Pelayanan KJP Plus
5	Jumlah Pelaksana	Semua Staff Tata Usaha
6	Jaminan Pelayanan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan ramah untuk siswa/alumni yang akan mendaftar dan meminta informasi terkait KJP Plus. 2. Pelayanan diberikan secara efektif dan efesien 3. Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun (5S). 4. Siswa/Alumni yang ingin meminta surat keterangan mendapatkan pelayanan yang nyaman dan kondusif
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Bebas dari pungutan liar; 2. Ruang Tunggu bersih dan nyaman; 3. Keamanan dan kenyamanan area parkir; 4. Tersedianya CCTV dan Wifi di semua ruang pelayanan. 5. Tersedianya computer dengan printer nya yang memudahkan untuk siswa dan alumni.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Jumlah pendaftar KJP Plus yang dapat ditindaklanjuti

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Juli 2026

KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA,

PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
JAYA RAYA
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37
DINAS PENDIDIKAN

LILIK SETYOHARYANTI
NIP. 197107302006042018

SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dengan selalu berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, kami bersedia memberikan kompensasi dan menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.”

Tanggal, 1 Juli 2026

PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37
DINAS PENDIDIKAN

LILIK SETYOHARYANTI
NIP. 197107302006042018