



PEMERINTAH KOTA MADIUN
SMP NEGERI 11 MADIUN

Jalan PG Kanigoro Nomor 11, Madiun, Jawa Timur 63138,
Telepon 082142591711, Pos-el smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com,
Laman <https://smpn11madiun.sch.id>



KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA MADIUN

NOMOR: 800/141/401.101.4.11/2025

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 11 MADIUN**

KEPALA SMP NEGERI 11 MADIUN,

- 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 pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 11 Madiun.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

7. Peraturan Walikota Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Kota Madiun dan perubahan terkait (termasuk Perwali No.73/2022 dan Perwali No.63/2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada SMP NEGERI 11 MADIUN sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada SMPN 11 Madiun meliputi:
1. Standar Pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar;
 2. Standar Pelayanan Kegiatan Konseling;
 3. Standar Pelayanan Anti Perundungan;
 4. Standar Pelayanan bagi Alumni
 5. Standar Pelayanan Mutasi siswa
 6. Standar Pelayanan Penerimaan Murid Baru
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam
- penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasaan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan



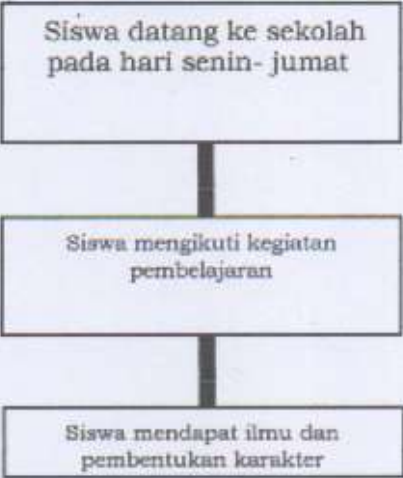
Ditetapkan di : Madiun
Pada tanggal : 2 Januari 2025
Kepala SMPN 11 Madiun,

Moch. Agus Setiono, S.Si
NIP. 198909192009031009

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA SMPN11 MADIUN
 NOMOR : 800/141/401.101.4.11/2025
 TANGGAL : 2 Januari 2025

**STANDAR PELAYANAN
 PADA SMP NEGERI 11 MADIUN**

1.JENIS PELAYANAN : KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa yang terdaftar di SMPN 11 Madiun
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelayanan Offline  <pre> graph TD A[Siswa datang ke sekolah pada hari senin-jumat] --> B[Siswa mengikuti kegiatan pembelajaran] B --> C[Siswa mendapat ilmu dan pembentukan karakter] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan dilaksanakan selama 7,5 jam setiap hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5.	Produk layanan	Kegiatan Belajar Mengajar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Email: smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com b. Facebook : Smpnegerisebelaskotamadiun c. Instagram : spensenmadiun d. WA : 082142591711 e. Telepon. : 0351 451646 f. Kotak Pengaduan

7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : a. Meja dan Kursi b. Papan tulis c. LCD d. Laptop e. Lemari f. Papan Administrasi g. Kipas angin Prasarana: a. Gedung/Ruang kelas b. Instalasi Listrik c. CCTV d. Koneksi Internet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa b. Sehat Jasmani dan Rohani c. Pendidikan Minimal S1
10	Pengawasan Pelaksana	internalDilaksanakan oleh atasan langsung

11	Jumlah Pelaksana	46 guru
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Kode Etik Pelayanan - Visi Misi
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di Lingkungan Kantor
14	Evaluasi Pelayanan	Dilaksanakan setiap hari

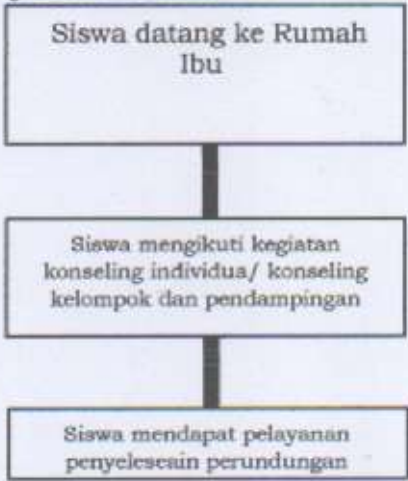
2. JENIS PELAYANAN : KEGIATAN KONSELING

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa yang terdaftar di SMPN 11 Madiun
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelayanan Offline <pre> graph TD A[Siswa datang ke ruang BK] --> B[Siswa mengikuti kegiatan konseling individu atau konseling kelompok] B --> C[Siswa mendapat pelayanan sesuai kebutuhan] </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan dilaksanakan secara tentative sesuai dengan kebutuhan siswa.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5.	Produk layanan	Kegiatan Konseling individu / kelompok
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	g. Email: smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com h. Facebook : Smpnegerisebelaskotamadiun i. Instagram : spensenmadiun j. WA : 082142591711 k. Telepon. : 0351 451646 l. Kotak Pengaduan
7.	Dasar Hukum	4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) 6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : a. Meja dan Kursi b. Kipas angin c. Kartu Konseling Prasarana: e. Gedung/Ruang konseling f. Instalasi Listrik g. Koneksi Internet
9	Kompetensi Pelaksana	d. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa e. Sehat Jasmani dan Rohani f. Pendidikan Minimal S1
10	Pengawasan Pelaksana	internalDilaksanakan oleh atasan langsung

11	Jumlah Pelaksana	4 guru
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Kode Etik Pelayanan - Visi Misi
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di Lingkungan Sekolah
14	Evaluasi Pelayanan	Dilaksanakan setiap hari

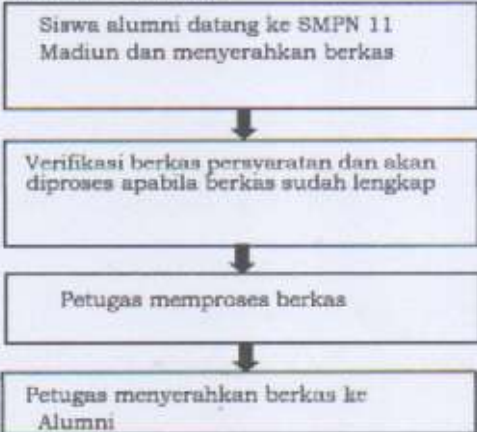
3. JENIS PELAYANAN : ANTI PERUNDUNGAN

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa yang terdaftar di SMPN 11 Madiun
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelayanan Offline  <pre> graph TD A[Siswa datang ke Rumah Ibu] --> B[Siswa mengikuti kegiatan konseling individu/ konseling kelompok dan pendampingan] B --> C[Siswa mendapat pelayanan penyelesain perundungan] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelayanan dilaksanakan secara tentative sesuai dengan kebutuhan siswa
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5.	Produk layanan	Kegiatan Konseling individu / kelompok / mediasi dan pendampingan

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Email: smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com b. Facebook : Smpnegerisebelaskotamadiun c. Instagram : spensenmadiun d. WA : 082142591711 e. Telepon. : 0351 451646 f. Kotak Pengaduan
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : a. Meja dan Kursi b. Kipas angin c. Kartu rumah ibu d. Buku rekam jejak Prasarana: a. Gedung/Ruang konseling b. Instalasi Listrik c. Koneksi Internet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa b. Sehat Jasmani dan Rohani c. Pendidikan Minimal S1
10	Pengawasan Pelaksana	internal Dilaksanakan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	4 guru
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Kode Etik Pelayanan - Visi Misi

13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di Lingkungan Sekolah
14	Evaluasi Pelayanan	Dilaksanakan setiap hari

4. JENIS PELAYANAN: PELAYANAN BAGI ALUMNI

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat yang pernah bersekolah di SMPN 11 Madiun
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelayanan Offline  <pre> graph TD A[Siswa alumni datang ke SMPN 11 Madiun dan menyerahkan berkas] --> B[Verifikasi berkas persyaratan dan akan diproses apabila berkas sudah lengkap] B --> C[Petugas memproses berkas] C --> D[Petugas menyerahkan berkas ke Alumni] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5.	Produk layanan	Surat keterangan dan legalisir ijazah

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	g. Email: smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com h. Facebook : Smpnegerisebelaskotamadiun i. Instagram : spensenmadiun j. WA : 082142591711 k. Telepon. : 0351 451646 l. Kotak Pengaduan
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan 4. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Dokumen Sekolah/Madrasah
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : a. Meja dan Kursi b. Komputer c. Printer d. Stempel dan Tinta Prasarana: a. Gedung/Ruang Tata Usaha b. Instalasi Listrik c. Koneksi Internet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa b. Sehat Jasmani dan Rohani c. Pendidikan Minimal S1
10	Pengawasan Pelaksana	internalDilaksanakan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	6 Tenaga Kependidikan

12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Kode Etik Pelayanan - Visi Misi
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di Lingkungan Sekolah
14	Evaluasi Pelayanan	Dilaksanakan setiap hari

5. JENIS PELAYANAN: PELAYANAN MUTASI

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa yang bersekolah di SMPN 11 Madiun dan siswa dari sekolah lain yang akan pindah di SMPN 11 Madiun
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelayanan Offline <pre> graph TD A[Siswa dan orang tua mengajukan alasan pindah sekolah kepada Kepala Sekolah] --> B[Kepala sekolah memberi persetujuan] B --> C[Petugas membuat surat pindah sekolah] C --> D[Petugas menyerahkan surat keterangan pindah dan berkas administrasi siswa] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5.	Produk layanan	Surat keterangan pindah sekolah

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Email: smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com b. Facebook : Smpnegerisebelaskotamadiun c. Instagram : spensenmadiun d. WA : 082142591711 e. Telepon. : 0351 451646 f. Kotak Pengaduan
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan 4. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Dokumen Sekolah/Madrasah
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : a. Meja dan Kursi b. Komputer c. Printer d. Stempel dan Tinta Prasarana: a. Gedung/Ruang Tata Usaha b. Instalasi Listrik c. Koneksi Internet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa b. Sehat Jasmani dan Rohani c. Pendidikan Minimal S1
10	Pengawasan Pelaksana	internalDilaksanakan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	6 Tenaga Kependidikan

12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Kode Etik Pelayanan - Visi Misi
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di Lingkungan Sekolah
14	Evaluasi Pelayanan	Dilaksanakan setiap hari

6. JENIS PELAYANAN: PENERIMAAN MURID BARU

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Siswa lulusan SD atau MI
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelayanan Offline <pre> graph TD A[Siswa dan orang tua datang ke sekolah untuk pengambilan PIN dan melakukan pendaftaran] --> B[Petugas membantu] B --> C[Petugas membuat surat keterangan] C --> D[Petugas menyerahkan surat keterangan pindah dan berkas administrasi siswa] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis.
5.	Produk layanan	Surat keterangan pindah sekolah

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	g. Email: smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com h. Facebook : Smpnegerisebelaskotamadiun i. Instagram : spensenmadiun j. WA : 082142591711 k. Telepon. : 0351 451646 l. Kotak Pengaduan
7.	Dasar Hukum	5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) 7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Dokumen Sekolah/Madrasah
8	Sarana dan Prasarana	Sarana : e. Meja dan Kursi f. Komputer g. Printer h. Stempel dan Tinta Prasarana: d. Gedung/Ruang Tata Usaha e. Instalasi Listrik f. Koneksi Internet
9	Kompetensi Pelaksana	d. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa e. Sehat Jasmani dan Rohani f. Pendidikan Minimal S1
10	Pengawasan Pelaksana	internalDilaksanakan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	6 Tenaga Kependidikan

12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Kode Etik Pelayanan - Visi Misi
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di Lingkungan Sekolah
14	Evaluasi Pelayanan	Dilaksanakan setiap hari



Kepala SMPN 11 Madiun,

Moch. Agus Setiono, S.Si
 NIP 1989092009031009