



## PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH DINAS PENDIDIKAN

Jln. Gelatik (Puti Elok) Kelurahan Tigo Koto Diate, Kec. Payakumbuh Utara  
Kode Pos 26226 Telp/Fax. (0752) 92352 email : [diknas.payakumbuh@gmail.com](mailto:diknas.payakumbuh@gmail.com)

Website : <http://dinaspendidikan.payakumbuhkota.go.id>,

### Surat Keterangan Pengganti Ijazah /STTB

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)

| <b>A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)</b> |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No                                                                                                  | Komponen                            | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.                                                                                                  | Persyaratan                         | Surat Keterangan hilang dari kepolisian, surat permohonan, foto copy ijazah yg hilang, pas foto 3x4 hitam putih                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2.                                                                                                  | Sistem, Mekanisme dan prosedur      | 1. Masyarakat datang menyerahkan permohonan,<br>2. Surat di agendakan kemudian menunggu disposisi kepala dinas.<br>3. Mengolah surat keterangan pengganti Ijazah.<br>4. Surat ditanda tangani oleh Kepala dinas.<br>5. Menyerahkan pada masyarakat yang bersangkutan.                                                                                     |
| 3.                                                                                                  | Jangka waktu pelayanan              | 1 Hari (jika pejabat yang berwenang ada ditempat)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.                                                                                                  | Biaya tarif                         | Tidak dipungut biaya (gratis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.                                                                                                  | Produk Pelayanan                    | Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.                                                                                                  | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | a. Email : <a href="mailto:diknas.payakumbuh@gmail.com">diknas.payakumbuh@gmail.com</a><br>b. Telepon ke nomor 0752-92352 (jam kerja 07.30 – 16.00 wib)<br>c. Kotak Saran dan aduan yang telah disediakan Dinas Pendidikan . Saran pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Dinas Pendidikan dengan mencantumkan nama dan alamat yang mengadakan |

| <b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b> |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NO                                              | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1.                                              | Dasar Hukum          | Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Jenjang pendidikan Dasar dan Menengah |
| 2.                                              | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Tunggu Lengkap dengan Kursi dan AC                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Meja Kantor</li> <li>3. Alat Tulis Kantor</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Jaringan Internet</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |
| 3. | Kompetensi pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Minimal SMA</li> <li>2. Menguasai tata Bahasa yang baik</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik terhadap costumer</li> </ul>                                                                                                                                    |
| 4. | Pengawasan Internal              | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | Satu Orang Petugas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya kursi tunggu</li> <li>2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>3. Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai</li> <li>4. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ul> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | Adanya CCTV yang terus memantau berlangsungnya kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8. | Evaluasi Kinerja dan Pelaksanaan | Dilaksanakan monev sekali sebulan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Ditetapkan di Payakumbuh  
 Pada tanggal : Januari 2022  
 KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
 KOTA PAYAKUMBUH

dto

Dr. DASRIL, S.Pd, M.Pd  
 NIP.196603011988021002