

PROGRAM LAYANAN PUBLIK
SMP N 1 KEBAKKRAMAT
TAHUN 2024



Alamat : JalanRaya Solo – Sragen Km 11 Kebakkramat Karanganyar ✉ 57762 ☎ (0271) 655738

WhatsApps 085817454470 email: smpneg1kebakkramat@gmail.com website
<https://www.smpn1kebakkramat.sch.id/>

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok. Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan negara. Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu : 1. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. 2. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Perbaikan terhadap pelayanan publik khususnya dalam pendidikan akan semakin membaik dan merata. Hal ini disebabkan karena banyaknya keterbatasan baik dari segi anggaran pendidikan, tenaga pengajar, fasilitas seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan bea siswa bagi masyarakat miskin. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan pendidikan bisa dirasakan secara merata oleh masyarakat Kota Bitung dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Selain itu, melalui pelayanan pendidikan juga akan mempercepat pembangunan dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu bersaing baik di tingkat lokal maupun di tingkat nasional. Kualitas Pelayanan Publik Dalam melihat kualitas pelayanan publik masyarakat menjadi ukuran utama, sebagai pengguna jasa kepuasan merupakan hak yang mutlak dirasakan oleh masyarakat. Karena seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa kualitas pelayanan publik, akan mempengaruhi kinerja aparat birokrasi pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan acuan untuk mencapai kualitas pelayanan. Standar pelayanan (LAN, 2003) adalah tolak ukur guna pencapaian kualitas yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan sebagai komitmen bagi penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas yang dimaksudkan berupa cepat, dapat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan. Selain itu, Zeithmal dkk (1990) mengemukakan sepuluh indikator kualitas pelayanan diantaranya :

1. Tangible : terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. Realible : terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsiveness : kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Competence : tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. Courgesy : sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Credibility : yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security : jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko.
8. Aces : terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Communication : kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Understanding the costumer : melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat dirumuskan sesuai dengan tingkat keberhasilan suatu instansi atau organisasi publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa.

SMP Negeri 1 Kebakkramat berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada publik dengan Santun, Ramah, Cepat dan Nyaman.

B. Landasan Hukum

1. Undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik
2. Peraturan pemerintah Nomor 96 th 2021 Tentang pelaksanaan Undang Undang nomor 25 th 2009 tentang Layanan Publik
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2004 tentang pedoman Standart Pelayanan

C. Tujuan

1. Memberikan Pelayanan Informasi prima kepada Publik baik kepada peserta didik, orangtua wali, masyarakat dan publik pada umumnya.
2. Memberikan akses kemudahan informasi kepada publik
3. Memberikan informasi dengan santun, ramah cepat dan nyaman

BAB 2

DATA LAYANAN PUBLIK SMP N 1 KEBAKKRAMAT

A. Asas Layanan Publik SMPN 1 Kebakkramat

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

B. Motto Layanan Publik

Melayani dengan SENYUM

Santun, Energik, Nyaman untuk Melayani Publik

C. Maklumat Layanan

- A. Kami siap Melayani dengan dengan SENYUM Santun, Energik, Nyaman untuk Melayani Publik dan menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku

B. Visi Layanan

Terwujudnya layanan publik yang Santun, Energik, Nyaman

C. Misi layanan

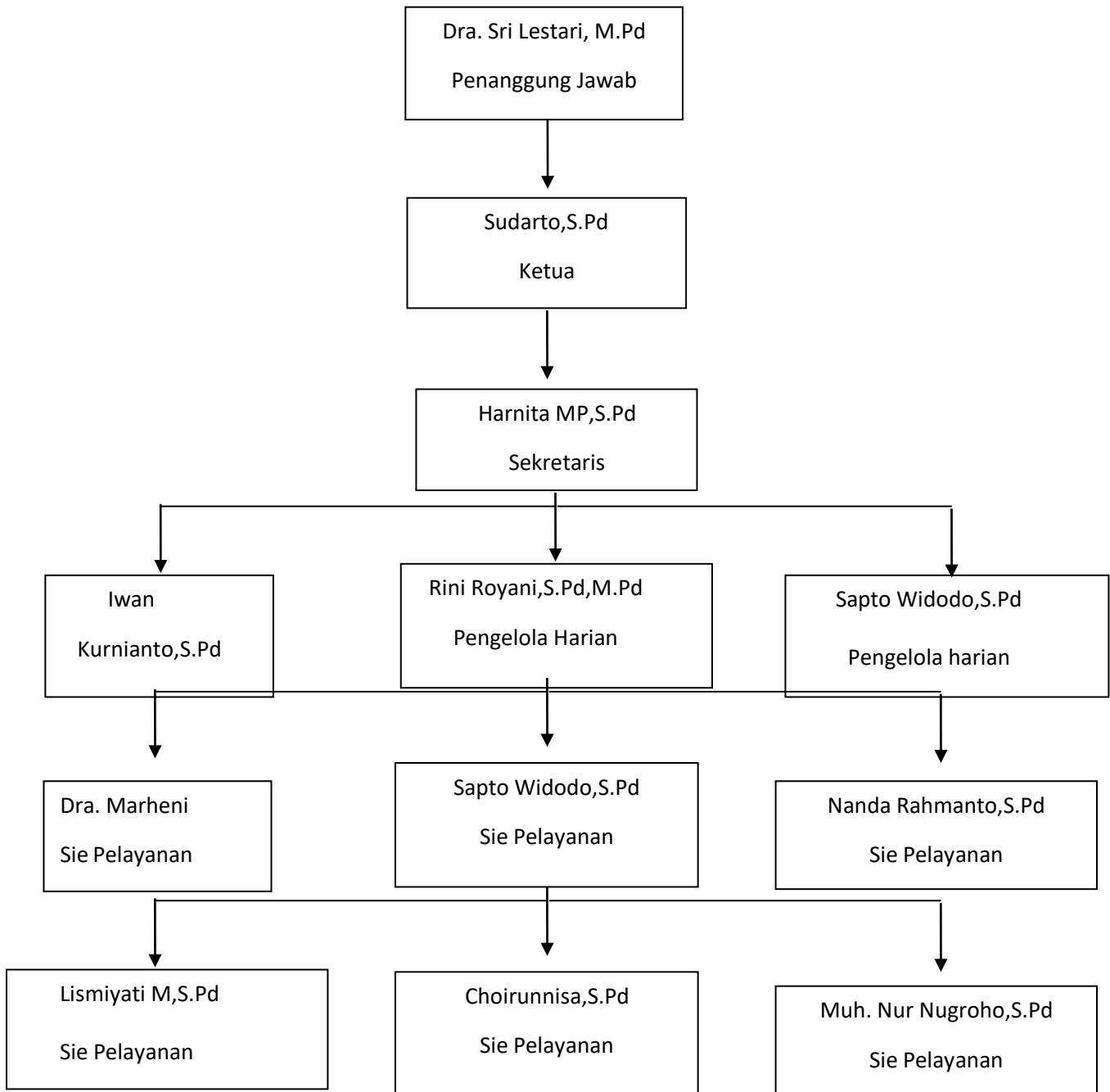
Mewujudkan layanan publik di SMPN 1 Kebakkramat yang Santun, Energik, Nyaman

BAB 3

Struktur Tim Layanan Publik

SMPN 1 Kebakkramat

A. Struktur Tim Layanan Publik



BAB 4

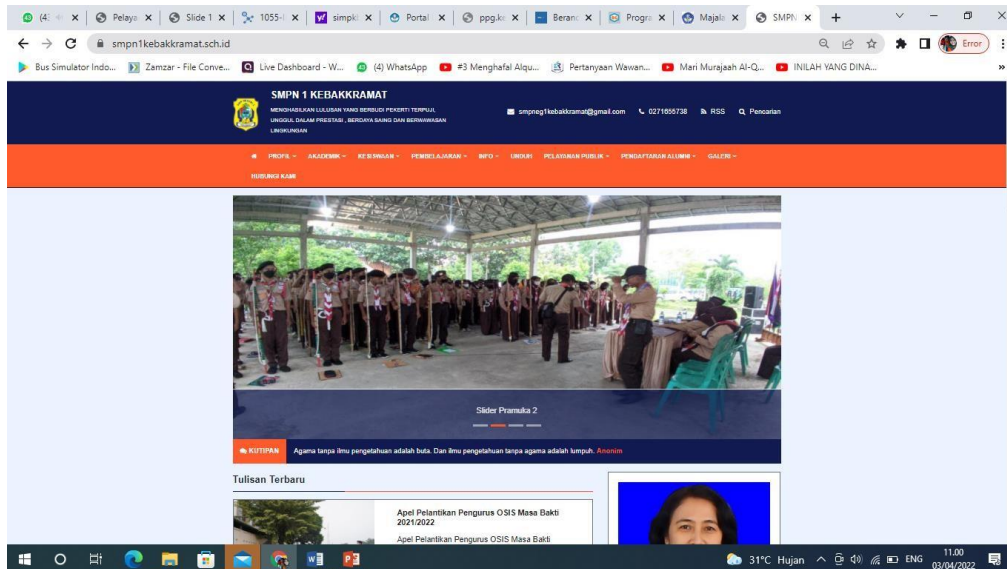
RENCANA KEGIATAN LAYANAN PUBLIK

Dalam rangka mengoptimalkan layanan publik di SMPN 1 Kebakkramat, tim Layanan publik membuat berbagai rencana kegiatan yang mendukung pelayanan yaitu;

1. Non Fisik

a. Membangun website sekolah

Website sekolah adalah jendela informasi bagi publik. Tahun 2022 tim layanan publik mengoptimalkan website tidak hanya sebagai jendela informasi tetapi digunakan sebagai media pembelajaran online.berbagai kemudahan kemudahan dapat diakses oleh peserta didik, orangtua, dan masyarakat .



b. Mengoptimalkan fungsi sosial media sekolah

1. Ada facebook SMPN 1 Kebakkramat yaitu Smponefm Kebakkramat
2. Optimalisasi Instagram @smpn1kebakkramat_spensaba
3. Optimalisasi penggunaan email untuk drive digitalisasi Dokumen / tempat penyimpanan file penting
4. Optimalisasi twitter sebagai media informasi untuk peserta didik dan publik.

2. FISIK

Dalam pengoptimalan pemberian layanan informasi kepada publik, SMP N 1 Kebakkramat berkomitmen untuk memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada.

- a. Melengkapi fasilitas meja resepsionis dan perangkat –perangkat pendukungnya
misal : Komputer PC,
- b. Pemberian TV LED untuk menampilkan informasi selayang pandang profil
Layanan dan informasi terbaru
- c. Pemberian backdrop Layanan Informasi dengan memanfaatkan sarana yang ada.
- d. Memberikan kursi tamu untuk kenyamanan tamu dan layanan lainnya.
- e. Pemberian pojok baca.
- f. Melengkapi buku tamu , rekap aduan dll.

Lampiran

DAFTAR PETUGAS PIKET HARIAN

PETUGAS RESEPSIONIS PIKET LAYANAN PUBLIK					
SMPN 1 KEBAKKRAMAT					
TAHUN PELAJARAN 2024/2025					
NO	HARI	JAM KE -	WAKTU	PETUGAS 1	PETUGAS 2
1	Senin	1	07.00 - 09.30	Iwan Kurnianto,S.Pd	Irawan
		2	09.30 - 12.00	Harnita MP,S.Pd	Rita Setyowati,S.Pd
		3	12.00- 14.00	Nanda Rahmanto	Irawan
2	Selasa	1	07.00 - 09.00	Aminatul Munwaroh,S.Pd	Lismiyati Marfuah,S.Pd
		2	09.30 - 12.00	Andy Rachmat ,S.Pd	Rodliyah Veterina S.Pd
		3	12.00- 14.00	Harta Diba A,S.Pd	Alifiana Nadia,S.Pd
3	Rabu	1	07.00 - 08.30	Reza P,S.Pd	Wahyu Ari,SE
		2	09.30 - 12.00	Irawan	M N Nugroho,S.Pd
		3	14.00- 15.00	Wahyu Ari,SE	Irawan
4	Kamis	1	07.00 - 08.30	Siti Rodiyah,S.Pd	Harta Diba
		2	09.30 - 12.00	Jorinda Abel, SE	Fera Anjanuar,S.Pd
		3	14.00- 15.00	Irawan	Alifiana Nadia,S.Pd
5	Jumat	1	07.00 -09.00	Harta Diba A , S.Pd	Reza Nur Rhofika
		2	09.00 - 11.00	Nanda Rahmanto,S.Pd	M N Nugroho,S.Pd

Ditetapkan di Kebakkramat
Pada tanggal 16 Nopember 2023

KEPALA SMPN1 KEBAKKRAMAT

Dra. SRI LESTARI, M.Pd
Pembina
NIP. 196906051994032007