



BUKU STANDAR PELAYANAN

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MALANG

Nomor : 400.3/109/35.73.401/2026

PEMERINTAH KOTA MALANG

Malang Mbois dan Berkelas

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
Jln. Veteran No. 19, Kec. Lowokwaru, Kota Malang

Laman : dikbud.malangkota.go.id

Pos-el : dikbud@malangkota.go.id



**SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA
MALANG**

Nomor : 400.3/109/35.73.401/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

Menimbang : bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan akuntabel pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, diperlukan standar pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan;

bahwa penyelenggaraan pelayanan publik perlu memberikan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, serta mekanisme pengaduan kepada masyarakat;

bahwa berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang;

bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman

Standar Pelayanan;

4. Peraturan Wali Kota Malang Nomor 33 Tahun 2021 yang mengatur Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Persyaratan pelayanan;
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- 3) Jangka waktu penyelesaian;
- 4) Biaya/tarif;
- 5) Produk pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Dasar hukum
- 8) Perilaku pelaksana;
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 10) Sarana dan prasarana;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan;

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

- Keempat : Dalam penyelenggaraan pelayanan, seluruh pelaksana wajib:
- 1) memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - 2) memberikan informasi pelayanan secara jelas, transparan dan mudah diakses oleh masyarakat;
 - 3) memberikan pelayanan secara adil, tidak diskriminatif, profesional dan akuntabel;
 - 4) menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku; dan
 - 5) menjaga integritas serta menghindari segala bentuk gratifikasi, konflik kepentingan dan penyalahgunaan kewenangan dalam pemberian pelayanan
- Kelima : Standar Pelayanan dapat ditinjau dan diperbaiki apabila terdapat perubahan kebijakan, ketentuan peraturan perundang-undangan, perkembangan kebutuhan masyarakat, hasil evaluasi, atau kondisi lain yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan
- Keenam : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sebelumnya mengenai Penetapan Standar Pelayanan dinyatakan dicabut dan tidak berlaku, apabila terdapat Keputusan sebelumnya yang mengatur hal yang sama.
- Ketujuh : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 8 Januari 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan,



Suwarjana, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 196703021996021003

Lampiran I : Daftar Jenis Pelayanan
Nomor : 400.3/109/35.73.401/2026
Tanggal : 8 Januari 2026

DAFTAR JENIS PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

A. BIDANG PENDIDIKAN DASAR DAN USIA DINI

1. Pelayanan Mutasi Siswa Keluar
2. Pelayanan Mutasi Siswa Masuk
3. Pelayanan Administrasi Kesalahan Kepenulisan pada Ijazah SD
4. Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SD
5. Pelayanan Legalisasi Ijazah Jenjang SD
6. Pelayanan Penerbitan NPSN Jenjang SD
7. Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang SD
8. Pelayanan Administrasi Kesalahan Kepenulisan pada Ijazah SMP
9. Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SMP
10. Pelayanan Legalisasi Ijazah SMP
11. Pelayanan Penerbitan NPSN Jenjang SMP
12. Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang SMP
13. Pelayanan Penerbitan NPSN Jenjang PAUD
14. Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang PAUD
15. Pelayanan Permohonan Studi Literatur
16. Pelayanan Pendaftaran Magang

B. BIDANG KEPEGAWAIAN

1. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar pengurusan Kartu Pegawai (Karkeg)
2. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun Batas Umur Pensiun (BUT)
3. Pelayanan Pembuatan Pengantar Pengurusan Pensiun Janda- Duda
4. Pelayanan Pembuatan Pengantar Pengurusan Pensiun Uzur Jasmani Rohani

5. Pelayanan Pembuatan Pengantar Pengurusan Mutasi keluar pendidik dan tenaga kependidikan
6. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS)
7. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Dupak dan Kenaikan Pangkat

Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 8 Januari 2026
Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan,



Suwarjana, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196703021996021003

Lampiran II : Standar Pelayanan
Nomor : 400.3/109/35.73.401/2026
Tanggal : 8 Januari 2026

A. PENDAHULUAN

Bidang Pendidikan Dasar dan Pendidikan Usia Dini

Bidang Pendidikan Dasar melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pendidikan SD dan SMP. Beberapa kegiatan dari fungsi tersebut adalah pelayanan registrasi kode operator Dapodik sekolah jenjang SD, yang meliputi pengajuan dan registrasi kode operator Dapodik untuk sekolah-sekolah jenjang SD. Selain itu, terdapat juga pelayanan administrasi penggantian ijazah SD yang hilang atau rusak, serta pelayanan surat keterangan ijazah rusak jenjang SD yang memberikan surat keterangan untuk ijazah SD yang mengalami kerusakan.

Bidang ini juga melaksanakan pelayanan penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) untuk sekolah jenjang SD, dan pelayanan perubahan identitas sekolah pada database NPSN jenjang SD, yang menyediakan layanan untuk perubahan identitas sekolah dalam database NPSN untuk jenjang SD.

Untuk jenjang SMP, terdapat pelayanan registrasi kode operator Dapodik sekolah jenjang SMP yang meliputi pengajuan dan registrasi kode operator Dapodik untuk sekolah-sekolah jenjang SMP. Pelayanan administrasi penggantian ijazah SMP yang hilang atau rusak, serta pelayanan surat keterangan ijazah rusak jenjang SMP yang memberikan surat keterangan untuk ijazah SMP yang mengalami kerusakan juga disediakan. Bidang ini juga melaksanakan pelayanan penerbitan NPSN jenjang SMP, dan pelayanan perubahan identitas sekolah pada database NPSN jenjang SMP yang menyediakan layanan untuk perubahan identitas sekolah dalam database NPSN untuk jenjang SMP.

Untuk jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), terdapat pelayanan penerbitan NPSN jenjang PAUD, yang meliputi penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional untuk jenjang PAUD, serta pelayanan perubahan identitas sekolah pada database NPSN jenjang PAUD, yang menyediakan layanan untuk perubahan identitas sekolah dalam database NPSN untuk jenjang PAUD

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Mutasi Siswa Keluar

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pemohon Membawa Dokumen Mutasi keluar dari Sekolah Asal (3 rangkap) 2. Surat diterima disekolah tujuan (3 rangkap) 2. Fotokopi Raport Sekolah Asal Semester terakhir (3 rangkap)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima berkas Mutasi dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap maka petugas memberikan stempel, nomor register, dan menyerahkan pada kasie/kabid 3. Kasie dan Kabid menerima berkas dan memberikan paraf 4. Kasie atau Kabid menyerahkan berkas kepada pejabat berwenang, melakukan pengesahan dan menyerahkan kembali kepada kasie ataupun kabid 5. Kasie atau kabid menyerahkan ke petugas untuk proses pengarsipan dan menyerahkan kembali ke pemohon 6. Petugas mengarsip, dan menyerahkan berkas kepada pemohon Prosedur Pelayanan Mutasi Siswa Keluar <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B -.-> A B --> C{Kasie/Kabid} C --> D{petugas} D --> E([Pemohon]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan Mutasi Keluar maksimal 40 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Mutasi Siswa keluar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. CCTV 2. Jalur Evakuasi 3. CCTV 4. Petugas Keamanan 5. Titik Kumpul 6. APAR 7. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

3. Pelayanan Mutasi Siswa Masuk

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pemohon Membawa Dokumen Mutasi Keluar dari Sekolah Asal (3 rangkap) 2. Surat diterima disekolah tujuan (3 rangkap) 3. Fotokopi Raport Sekolah Asal Semester terakhir

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(3 rangkap)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima berkas Mutasi dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap maka petugas memberikan stempel, nomor register, dan menyerahkan pada kasie/kabid 3. Kasie dan Kabid menerima berkas dan memberikan paraf 4. Kasie atau Kabid menyerahkan berkas kepada pejabat berwenang, melakukan pengesahan dan menyerahkan kembali kepada kasie ataupun kabid 5. Kasie atau kabid menyerahkan ke petugas untuk proses pengarsipan dan menyerahkan kembali ke pemohon 6. Petugas mengarsip, dan menyerahkan berkas kepada pemohon Prosedur Pelayanan Mutasi Siswa Masuk <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B -.-> A B --> C{Kasie/Kabid} C --> D{petugas} D --> E([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan Mutasi Masuk maksimal 40 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Mutasi Siswa Masuk
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau

NO	KOMPONEN	URAIAN
		https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

4. Pelayanan Administrasi Kesalahan Kepenulisan pada Ijazah SD

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pemohon membawa surat keterangan kesalahan kepenulisan Ijazah dari satuan pendidikan 2. Fotocopy Ijazah 3. Fotocopy Akta Kelahiran 4. Bukti tangkap layar Pusdatin Kemendikbud (apabila terdapat kesalahan kepenulisan pada NISN)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima berkas (syarat kesalahan kepenulisan pada Ijazah SD) dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap maka petugas menyerahkan pada kasie/kabid

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Kasi atau Kabid memverifikasi, lalu menyerahkan ke Kadin untuk diverifikasi 4. Kepala Dinas menerima berkas dan menyerahkan kembali kepada Kasi atau Kabid 5. Kasi atau kabid menerima berkas yang telah disahkan oleh Kadin dan selanjutnya menyerahkan kepada staf untuk proses lebih lanjut 6. Petugas menerima berkas dari Kasi/ Kabid, mengarsip, dan menyerahkan berkas kepada pemohon Prosedur Pelayanan Administrasi Penggantian Ijazah SD <pre> graph TD Pemohon1[Pemohon] --> Staf[Staf] Staf --> KasiKabid1{Kasi/kabid} KasiKabid1 --> KepalaDinas[Kepala dinas] KepalaDinas --> KasiKabid2[Kasi/Kabid] KasiKabid2 --> Pemohon2[Pemohon] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan penggantian ijazah maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kesalahan Kepenulisan Ijazah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

5. Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SD

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki arsip/fotocopy Ijazah Rusak/Hilang 1. Surat Keterangan Pengganti Ijazah dari satuan pendidikan 2. Fotocopy Ijazah 3. Fotocopy Akta Kelahiran 4. Surat Pertanggungjawaban Mutlak bermaterai Rp 10.000,- Pemohon memiliki arsip/fotocopy Ijazah Rusak/Hilang 1. Surat Pernyataan Saksi rekan seangkatan pemohon minimal dua orang dilengkapi dengan Fotocopy Ijazah dan KTP 2. Surat Kehilangan dari Kapolres (khusus Ijazah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Hilang)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima berkas ijazah hilang atau ijazah rusak dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap maka petugas menyerahkan pada kasi/kabid 3. Kasi/ Kabid memverifikasi, lalu menyerahkan ke Kadin untuk disahkan 4. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada kasi ataupun kabid 5. Kasi atau kabid menerima surat yang telah disahkan dan memberikan kembali kepada staf untuk proses lebih lanjut 6. Petugas menerima berkas dari Kasi/ Kabid mengarsip, dan menyerahkan berkas kepada pemohon 7. Petugas menerima berkas (syarat Ijazah rusak/hilang) dari pemohon Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SD <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Staf] B --> C{Kasi/kabid} C --> D[Kepala dinas] D --> E[Kasi/Kabid] E --> F([Pemohon]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SD maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah Rusak/Hilang Jenjang SD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

6. Pelayanan Legalisasi Ijazah Jenjang SD

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Satuan Pendidikan berada di Kota Malang. Apabila Satuan Pendidikan berada di luar Kota Malang pemohon wajib memiliki KTP Kota Malang 2. Fotocopy Ijazah sejumlah yang dibutuhkan 3. Ijazah asli
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf menerima berkas persyaratan perubahan identitas sekolah dari pemohon 2. Staf mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap dan sesuai, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 3. Apabila telah lengkap dan sesuai kemudian petugas mengajukan pembaruan identitas sekolah ke kemendikbud melalui system informasi secara online, mengunduh dan mencetak setifikat NPSN dengan identitas sekolah terbaru dan selanjutnya menyerahkan pada Subbagian Perencanaan 4. Subbagian Perencanaan memverifikasi, lalu menyerahkan kepada Sekretaris Dinas untuk diverifikasi 5. Sekretaris Dinas memverifikasi dan menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 6. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Sekretaris Dinas 7. Sekretaris Dinas meneruskan kepada Subbag dan subbag memberikan sertifikat kepada staf untuk proses lebih lanjut 8. Staf menerima berkas dari Kasubbag, mengarsip, dan menyerahkan sertifikat NPSN terbaru kepada pemohon

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prosedur Pelayanan Legalisasi Jenjang SD <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Staf] B --> C{Kasi/kabid} C --> B C --> D[Kepala dinas] D --> E[Kasi/Kabid] E --> F([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk Pelayanan Legalisasi Jenjang SD maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Ijazah terlegalisasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

7. Pelayanan Penerbitan NPSN Jenjang SD

b. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa formulir NPSN yang telah diisi, akte pendirian sekolah, ijin operasional sekolah asli, fotocopy akte pendirian sekolah, fotocopy ijin operasional sekolah, Surat pemberitahuan dari Kepala Sekolah tentang perubahan identitas sekolah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf menerima berkas persyaratan perubahan identitas sekolah dari pemohon 2. Staf mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 3. Apabila telah lengkap kemudian petugas mengajukan pembaruan identitas sekolah ke kemendikbud melalui system informasi secara online, mengunduh dan mencetak setifikat NPSN dengan identitas sekolah terbaru dan selanjutnya menyerahkan pada Subbagian Perencanaan 4. Subbagian Perencanaan memverifikasi, lalu menyerahkan kepada Sekretaris Dinas untuk diverifikasi 5. Sekretaris Dinas memverifikasi dan menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 6. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Sekretaris Dinas 7. Sekretaris Dinas meneruskan kepada Subbag dan subbag memberikan sertifikat kepada staf

NO	KOMPONEN	URAIAN
		untuk proses lebih lanjut 8. Staf menerima berkas dari Kasubbag, mengarsip, dan menyerahkan sertifikat NPSN terbaru kepada pemohon Prosedur Pelayanan Penerbitan NPSN SD <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Petugas] B --> C{Perencana umum} C --> D[Sekretaris] D --> E[Kepala Dinas] E --> F[Petugas] F --> G([Pemohon]) C --> B </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk Penerbitan NPSN Jenjang SD maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat NPSN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

8. Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang SD

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Surat Permohonan registrasi dari Kepala Sekolah, Berkas persyaratan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf Dinas menerima berkas persyaratan dari Operator Dapodik Sekolah 2. Staf memeriksa berkas persyaratan dan 3. mengkonfirmasi alasan kode registrasi serta memeriksa kelengkapan dan dokumen persyaratan 4. Staf mengunduh kode registrasi dari Kemendikbud melalui system informasi secara online 5. Staf menyerahkan surat kode registrasi kepada pemohon Prosedur Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah pada NPSN SD

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Petugas] B --> C{Perencana umum} C --> D[Sekretaris] D --> E[Kepala Dinas] E --> F[Petugas] F --> G([Pemohon]) C --> B </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang SD maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat NPSN Terbaru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

9. Pelayanan Administrasi Kesalahan Kepenulisan pada Ijazah SMP

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Point)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pemohon membawa surat keterangan kesalahan kepenulisan Ijazah dari satuan pendidikan 2. Fotocopy Ijazah 3. Fotocopy Akta Kelahiran 4. Bukti tangkap layar Pusdatin Kemendikbud (apabila terdapat kesalahan kepenulisan pada NISN) 5. Fotocopy Ijazah SD
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima berkas (syarat kesalahan kepenulisan pada Ijazah SD) dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap maka petugas menyerahkan pada kasi/kabid 3. Kasi atau Kabid memverifikasi, lalu menyerahkan ke Kadin untuk diverifikasi 4. Kepala Dinas menerima berkas dan menyerahkan kembali kepada Kasi atau Kabid 5. Kasi atau kabid menerima berkas yang telah disahkan oleh Kadin dan selanjutnya menyerahkan kepada staf untuk proses lebih lanjut 6. Petugas menerima berkas dari Kasi/ Kabid, mengarsip, dan menyerahkan berkas kepada pemohon

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SMP <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Staf] B --> C{Kasi/kabid} C --> D[Kepala dinas] D --> E[Kasi/Kabid] E --> F([Pemohon]) C --> B </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan Penggantian Ijazah SMP maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kesalahan Kepenulisan Ijazah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

10. Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SMP

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon memiliki arsip/fotocopy Ijazah Rusak/Hilang 1. Surat Keterangan Pengganti Ijazah dari satuan pendidikan 2. Fotocopy Ijazah 3. Fotocopy Akta Kelahiran 4. Surat Pertanggungjawaban Mutlak bermaterai Rp 10.000,- Pemohon memiliki arsip/fotocopy Ijazah Rusak/Hilang 1. Surat Pernyataan Saksi rekan seangkatan pemohon minimal dua orang dilengkapi dengan Fotocopy Ijazah dan KTP 2. Surat Kehilangan dari Kapolres (khusus Ijazah Hilang)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima berkas ijazah hilang atau ijazah rusak dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap maka petugas menyerahkan pada kasi/kabid 3. Kasi/ Kabid memverifikasi, lalu menyerahkan ke Kadin untuk disahkan 4. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada kasi ataupun kabid

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Kasi atau kabid menerima surat yang telah disahkan dan memberikan kembali kepada staf untuk proses lebih lanjut 6. Petugas menerima berkas dari Kasi/ Kabid mengarsip, dan menyerahkan berkas kepada pemohon 7. Petugas menerima berkas (syarat Ijazah rusak/hilang) dari pemohon Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SD <pre> graph TD Pemohon1([Pemohon]) --> Staf[Staf] Staf --> KasiKabid1{Kasi/kabid} KasiKabid1 --> KepalaDinas[Kepala dinas] KepalaDinas --> KasiKabid2[Kasi/Kabid] KasiKabid2 --> Pemohon2([Pemohon]) KasiKabid1 --> Staf </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan Surat Keterangan Ijazah Rusak dan Hilang Jenjang SD maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah Rusak/Hilang Jenjang SMP
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

11. Pelayanan Legalisasi Ijazah SMP

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Satuan Pendidikan berada di Kota Malang. Apabila Satuan Pendidikan berada di luar Kota Malang pemohon wajib memiliki KTP Kota Malang 2. Fotocopy Ijazah sejumlah yang dibutuhkan 3. Ijazah asli
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf menerima berkas persyaratan perubahan identitas sekolah dari pemohon 2. Staf mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap dan sesuai, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 3. Apabila telah lengkap dan sesuai kemudian petugas mengajukan pembaruan identitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sekolah ke kemendikbud melalui system informasi secara online, mengunduh dan mencetak setifikat NPSN dengan identitas sekolah terbaru dan selanjutnya menyerahkan pada Subbagian Perencanaan - Subbagian Perencanaan memverifikasi, lalu menyerahkan kepada Sekretaris Dinas untuk diverifikasi - Sekretaris Dinas memverifikasi dan menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas - Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Sekretaris Dinas - Sekretaris Dinas meneruskan kepada Subbag dan subbag memberikan sertifikat kepada staf untuk proses lebih lanjut - Staf menerima berkas dari Kasubbag, mengarsip, dan menyerahkan sertifikat NPSN terbaru kepada pemohon Prosedur Pelayanan Legalisasi Jenjang SMP <pre> graph TD Pemohon1([Pemohon]) --> Staf[Staf] Staf --> KasiKabid1{Kasi/kabid} KasiKabid1 --> KepalaDinas[Kepala dinas] KepalaDinas --> KasiKabid2[Kasi/Kabid] KasiKabid2 --> Pemohon2([Pemohon]) KasiKabid1 --> Staf </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk Pelayanan Legalisasi Jenjang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		SMP maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Ijazah terlegalisasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

12. Pelayanan Penerbitan NPSN Jenjang SMP

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa formulir NPSN yang telah diisi, akte pendirian sekolah, ijin operasional sekolah asli fotocopy akte pendirian sekolah, fotocopy ijin operasional sekolah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf menerima formulir NPSN jenjang SMP yang terisi, berkas pengajuan kelengkapan penerbitan NPSN dari pemohon

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. staf mengecek kelengkapan berkas. Apabila 3. belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian mengajukan penerbitan NPSN ke kemendikbud melalui aplikasi secara online. Operator Dinas mengunduh dan mencetak sertifikat NPSN Staf menyerahkan pada kasi/kabid 4. Kasi/ Kabid memverifikasi, lalu menyerahkan ke kepala Dinas untuk mendapatkan pengesahan 5. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Kasi/ kabid 6. Kasi/ Kabid menyerahkan sertifikat yang sudah disahkan kepada staf untuk proses lebih lanjut 7. Staf menerima berkas dari Kasi/ Kabid, mengarsip, dan menyerahkan sertifikat kepada pemohon Prosedur Pelayanan Penerbitan NPSN SMP <pre> graph TD Pemohon1([Pemohon]) --> Petugas[Petugas] Petugas --> KasiKabid{Kasi. Kabid} KasiKabid --> KepalaDinas[Kepala dinas] KepalaDinas --> Kabid[Kabid] Kabid --> Pemohon2([Pemohon]) KasiKabid --> Petugas </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan penggantian ijazah maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat NPSN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

13. Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang SMP

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa formulir NPSN yang telah diisi, akte pendirian sekolah, ijin operasional sekolah asli, fotocopy akte pendirian sekolah, fotocopy ijin operasional sekolah, Surat pemberitahuan dari Kepala Sekolah tentang perubahan identitas sekolah.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf menerima berkas persyaratan perubahan identitas sekolah dari pemohon Staf mengecek

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas mengajukan pembaruan identitas sekolah ke kemendikbud melalui system informasi secara online. mengunduh dan mencetak setifikat NPSN dengan identitas sekolah terbaru dan selanjtnya menyerahkan pada Ka. Subbag Perencanaan 2. Ka. Subbag Perencanaan memverifikasi, lalu menyerahkan kepada Sekretaris Dinas untuk diverifikasi 3. Sekretaris Dinas memverifikasi dan menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 4. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Sekretaris Dinas 5. Sekretaris Dinas meneruskan kepada Subbag dan subbag memberikan sertifikat kepada staf untuk proses lebih lanjut Prosedur Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah pada NPSN <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B([Petugas]) B --> C{Perencana umum} C --> D([Sekretaris]) D --> E([Kepala Dinas]) E --> F[petugas] F --> G([Pemohon]) G --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk Perubahan Identitas Sekolah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pada Database NPSN Jenjang SMP maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat NPSN Terbaru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

14. Pelayanan Penerbitan NPSN Jenjang PAUD

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa formulir NPSN yang telah diisi, akte pendirian sekolah, ijin operasional sekolah asli, fotocopy akte pendirian sekolah, fotocopy ijin

NO	KOMPONEN	URAIAN
		operasional sekolah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Petugas menerima formulir NPSN PAUD yang terisi, berkas pengajuan kelengkapan penerbitan NPSN dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian mengajukan penerbitan NPSN ke kemendikbud melalui aplikasi secara online. Operator Dinas mengunduh dan mencetak sertifikat NPSN petugas menyerahkan pada Kasie PAUD 3. Kasie PAUD memeriksa dan memverifikasi, lalu menyerahkan ke Kepala Bidang PNFI untuk diverifikasi 4. Kabid PNFI menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Kabid PNFI dan Kabid ke Kasie PAU 6. Petugas menerima berkas dari KasiePAUD mengarsip, dan mengarsip dan menyerahkan berkas kepada pemohon Prosedur Pelayanan Penerbitan NPSN <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[] B --> C{Kasie. Kabid} C --> D[] D --> E[Kepala dinas] E --> F[Kabid] F --> G[petugas] G --> H([Pemohon]) E --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan penggantian ijazah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat NPSN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

15. Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang PAUD

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa formulir NPSN yang telah diisi, akte pendirian sekolah, ijin operasional sekolah asli fotocopy akte pendirian sekolah, fotocopy ijin operasional sekolah, Surat pemberitahuan dari Kepala Sekolah tentang perubahan identitas sekolah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf (operator Dinas) menerima berkas persyaratan perubahan identitas sekolah pada database NPSN PAUD dari pemohon

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Staf mengecek kelengkapan dan kesesuaian berkas. 3. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian Staf mengajukan pembaruan identitas sekolah ke Kemendikbud melalui system informasi secara online. mengunduh dan mencetak setifikat NPSN dengan identitas sekolah terbaru dan selanjutnya menyerahkan pada Kasie PAUD 3. Kasie PAUD memeriksa dan memverifikasi, lalu menyerahkan kepada Kabid PNFI untuk diverifikasi 4. Kabid PNFI memverifikasi dan menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Kabid PNFI dan selanjutnya ke Kasie PAUD 7. Staf menerima berkas dari Kasie PAUD, mengarsip, dan menyerahkan sertifikat NPSN terbaru kepada pemohon Prosedur Pelayanan Perubahan Identitas Sekolah pada NPSN <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Petugas] B --> C{Perencana umum} C --> B C --> D[Sekretaris] D --> E[/petugas/] E --> F[Kepala Dinas] F --> G([Pemohon]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk pengajuan Perubahan Identitas Sekolah Pada Database NPSN Jenjang PAUD maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat NPSN Terbaru yang telah diverifikasi dan disahkan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

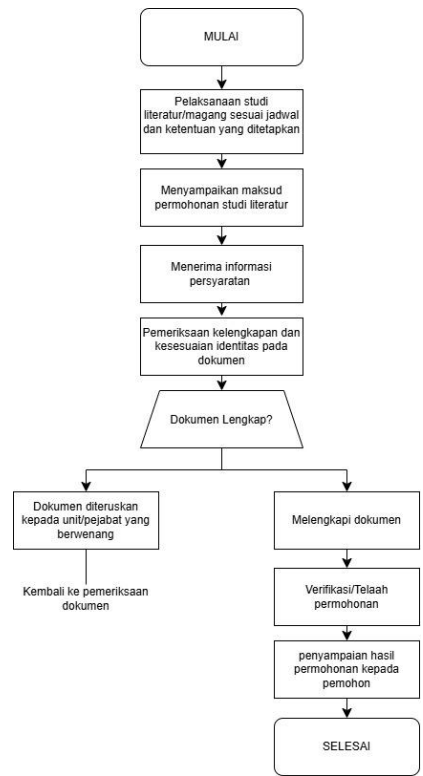
b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan

16. Pelayanan Permohonan Studi Literatur

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Permohonan Studi Literatur/Penelitian/Wawancara Karyawan/Observasi Lapang dari perguruan tinggi/lembaga/instansi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	A. Pengajuan Luring atau melalui resepsionis kantor: 1. Pemohon datang ke kantor dan menyampaikan maksud permohonan studi literatur

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Resepsionis memberikan informasi persyaratan 3. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan 4. Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian identitas pada dokumen 5. Dokumen lengkap diteruskan kepada pejabat/unit kerja yang berwenang 6. Pejabat/unit kerja memberikan persetujuan atau hasil telaah permohonan 7. Pemohon menerima informasi hasil permohonan 8. Pelaksanaan studi literatur sesuai jadwal dan ketentuan yang ditetapkan B. Pengajuan Daring atau Pindai QR Code QR-YANLIK: 1. Pemohon memindai QR Code QR-YANLIK; 2. Pemohon memilih layanan Permohonan Studi Literatur; 3. Pemohon mengisi formulir secara elektronik dan mengunggah persyaratan; 4. Sistem mencatat dan meneruskan permohonan kepada petugas; 5. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen; 6. Apabila belum lengkap, permohonan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 7. Apabila lengkap, permohonan diverifikasi/diproses; 8. Dokumen rekomendasi diterbitkan; 9. Pemohon menerima informasi/status dan dokumen hasil pelayanan secara elektronik melalui QR-YANLIK Prosedur Permohonan Studi Literatur secara Luring  <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> A[Pelaksanaan studi literatur/magang sesuai jadwal dan ketentuan yang ditetapkan] A --> B[Menyampaikan maksud permohonan studi literatur] B --> C[Menerima informasi persyaratan] C --> D[Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian identitas pada dokumen] D --> E{Dokumen Lengkap?} E -- Tidak --> F[Dokumen diteruskan kepada unit/pejabat yang berwenang] F --> G[Kembali ke pemeriksaan dokumen] G --> E E -- Ya --> H[Melengkapi dokumen] H --> I[Verifikasi/Telaah permohonan] I --> J[penyampaian hasil permohonan kepada pemohon] J --> SELESAI([SELESAI]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prosedur Permohonan Studi Literatur secara Daring <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> A[/Pemohon melakukan pindai QR-YANLIK dan memilih layanan "Permohonan Studi Literatur"/] A --> B[/Pemohon mengisi formulir dan mengunggah persyaratan/] B --> C{Berkas lengkap?} C -- YA --> D[Petugas melakukan verifikasi dan validasi] D --> E[Proses penerbitan surat rekomendasi] E --> F[Surat Rekomendasi diterbitkan] F --> G[Pemohon menerima notifikasi melalui email/mengunduh hasil melalui QR-YANLIK] G --> SELESAI([SELESAI]) C -- TIDAK --> H[Permohonan dikembalikan untuk dilengkapi] H --> I[Pemohon melengkapi dokumen dan kembali ke tahap pemeriksaan] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat melakukan pindai <i>barcode</i> atau datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. QR Code QR-YANLIK; 2. Website QR-YANLIK; 3. Komputer/laptop; 4. Jaringan internet;
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang memberikan pelayanan sesuai persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, dan produk pelayanan yang telah ditetapkan serta memberikan pelayanan secara cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tanpa diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan

17. Pelayanan Pendaftaran Magang

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Permohonan Magang dari perguruan tinggi/lembaga/instansi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang ke kantor dan menyampaikan maksud pendaftaran magang kepada resepsionis 2. Resepsionis memberikan informasi persyaratan 3. Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan 4. Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian identitas pada dokumen 5. Dokumen lengkap diteruskan kepada pejabat/unit kerja yang berwenang 6. Pejabat/unit kerja memberikan persetujuan atau hasil telaah pendaftaran 7. Pemohon menerima informasi hasil pendaftarannya 8. Pelaksanaan magang sesuai jadwal dan ketentuan yang ditetapkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prosedur Pelayanan Pendaftaran Magang secara Luring <pre>graph TD; A[MULAI] --> B[Pelaksanaan studi literatur/magang sesuai jadwal dan ketentuan yang ditetapkan]; B --> C[Menyampaikan maksud pendaftaran magang]; C --> D[Menerima informasi persyaratan]; D --> E[Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian identitas pada dokumen]; E --> F{Dokumen Lengkap?}; F -- Ya --> G[Dokumen diteruskan kepada unit/pejabat yang berwenang]; F -- Tidak --> H[Melengkapi dokumen]; G --> I[Kembali ke pemeriksaan dokumen]; H --> J[Verifikasi/Telaah permohonan]; J --> K[penyampaian hasil permohonan kepada pemohon]; K --> L[SELESAI];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prosedur Pelayanan Pendaftaran Magang secara Daring <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> A[/Pemohon melakukan pindai QR-YANLIK dan memilih layanan "Permohonan Studi Literatur"/] A --> B[/Pemohon mengisi formulir dan mengunggah persyaratan/] B --> C{Berkas lengkap?} C -- YA --> D[Petugas melakukan verifikasi dan validasi] D --> E[Proses penerbitan surat rekomendasi] E --> F[Surat Rekomendasi diterbitkan] F --> G[Pemohon menerima notifikasi melalui email/mengunduh hasil melalui QR-YANLIK] G --> H([SELESAI]) C -- TIDAK --> I[Permohonan dikembalikan untuk dilengkapi] I --> J[Pemohon melengkapi dokumen dan kembali ke tahap pemeriksaan] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat melakukan pindah QR Code atau datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. QR Code QR-YANLIK; 2. Website QR-YANLIK; 3. Komputer/laptop; 4. Jaringan internet;
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang memberikan pelayanan sesuai persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, dan produk pelayanan yang telah ditetapkan serta memberikan pelayanan secara cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tanpa diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan

B. PENDAHULUAN

Bidang Kepegawaian

Beberapa kegiatan dari fungsi tersebut adalah pelayanan administrasi surat pengantar pengurusan Kartu Pegawai (Karkeg), yang meliputi pembuatan dan pengiriman surat pengantar untuk pengurusan kartu pegawai. Selain itu, terdapat juga pelayanan administrasi surat pengantar pengurusan pensiun batas umur pensiun (BUT), yang mencakup pembuatan dan pengiriman surat pengantar untuk pengurusan pensiun berdasarkan batas umur pensiun.

Bidang ini juga menyediakan pelayanan pembuatan pengantar pengurusan pensiun janda-duda, yang membantu dalam proses pengurusan pensiun bagi janda atau duda pegawai, serta pelayanan pembuatan pengantar pengurusan pensiun uzur jasmani rohani, yang membantu pegawai yang uzur jasmani atau rohani dalam proses pengurusan pensiun.

Selain itu, terdapat pelayanan pembuatan pengantar pengurusan mutasi keluar pendidik dan tenaga kependidikan, yang melayani pengurusan mutasi keluar bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Bidang ini juga melaksanakan pelayanan administrasi surat pengantar pengurusan pensiun, yang mencakup pembuatan dan pengiriman surat pengantar untuk pengurusan pensiun, serta pelayanan administrasi surat pengantar pengurusan pensiun atas permintaan sendiri (APS), yang membantu pegawai dalam proses pengurusan pensiun atas permintaan sendiri.

Terakhir, terdapat pelayanan administrasi surat pengantar pengurusan Dupak dan kenaikan pangkat, yang meliputi pembuatan dan pengiriman surat pengantar untuk pengurusan Dupak dan kenaikan pangkat bagi pegawai.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar pengurusan Kartu Pegawai (Karkeg)
 - a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa • Fotocopy SK Capeg sebanyak 3(tiga) lembar • Fotocopy SK PNS sebanyak 3(tiga) lembar • Fotocopy STTPL sebanyak 3(tiga) lembar • Foto Hitam Putih Uk. 3x4 sebanyak 3(tiga) lembar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Staf menerima berkas persyaratan pengurusan kartu pegawai (Korkeg) dari pemohon 2. Staf mengecek kelengkapan dan kesesuaian berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian. Staf menyiapkan/ membuat draft surat pengantar ke BKPSDM Kota Malang dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		selanjutnya menyerahkan pada Kasi 3. Kasi memeriksa dan memverifikasi, lalu menyerahkan kepada Kabid untuk diverifikasi 4. Kabid memverifikasi dan menyerahkan berkas kepada Kepala Dinas 5. Kepala Dinas melakukan pengesahan dan kemudian menyerahkan kembali kepada Kabid dan selanjutnya ke Kasi 6. Staf menerima Surat pengantar dari Kasi mengarsip, dan menyerahkan surat tersebut kepada pemohon Prosedur Pelayanan Surat Pengantar pengurusan Kartu Pegawai (Karkeg) <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B --> C[Kasie/Kabid] C --> D[Kepala Dinas] D --> E[Kasie/Kabid] E --> F{petugas} F --> G([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan Kartu Pegawai maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar ke BKPSDM yang telah diverifikasi dan disahkan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

2. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun Batas Umur Pensiun (BUT)

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Berkas pengurusan pensiun BUT batas umum
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Subbag umum menerima berkas persyaratan pengurusan pensiun batas umur pensiun (BUT) dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas meregister permohonan, menyiapkan surat pengantar ke BKD dan menyerahkan berkas ke Kasi untuk diverifikasi 3. Kasi memberikan paraf dan menyampaikan surat kepada Kabid 4. Kabid memberikan paraf, dan menyampaikan berkas kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani 5. Pejabat berwenang (Sekdin/Kadin) menandatangani surat dan diserahkan kembali kepada Kabid 6. Kabid menerima berkas yang sudah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		ditandatangani oleh pejabat berwenang dan selanjutnya menyerahkan kepada staf agar diberikan kepada pemohon. Staf menerima berkas dan menyerahkannya kepada pemohon. Staf juga mengarahkan pemohon untuk membawa pengantar beserta persyaratannya ke BKPSDM Kota Malang Prosedur pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun BUT <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B -.-> A B --> C[] C --- D[Kasie/Kabid] D --- E[] E --- F[Kepala Dinas] F --- G[] G --- H[Kasie/Kabid] H --- I[] I --- J{petugas} J --> K([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan Kartu Pegawai maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar ke BKPSDM yang telah diverifikasi dan disahkan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

3. Pelayanan Pembuatan Pengantar Pengurusan Pensiun Janda- Duda

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Berkas pengurusan pensiun janda-duda
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Subbag umum menerima berkas persyaratan pengurusan pensiun janda- duda dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas meregister permohonan menyiapkan surat pengantar ke BKD dan menyerahkan berkas ke Kasi untuk diverifikasi 3. Kasi memberikan paraf dan menyampaikan surat kepada Kabid 4. Kabid memberikan paraf, dan menyampaikan berkas kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani 5. Pejabat berwenang (Sekdin/Kadin) menandatangani surat dan diserahkan kembali kepada Kabid 6. Kabid menerima berkas yang sudah ditandatangani oleh pejabat berwenang dan selanjutnya menyerahkan kepada staf agar diberikan kepada pemohon 7. Staf menerima berkas dan menyerahkannya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kepada pemohon. Staf juga mengarahkan pemohon untuk membawa pengantar beserta persyaratannya ke BKPSDM Kota Malang Prosedur pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun Janda/Duda <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B -.-> A B --> C[] C --- D[Kasie/Kabid] D --- E[] E --> F[Kepala Dinas] F --> G[] G --- H[Kasie/Kabid] H --> I{petugas} I --> J([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan Pensiun Janda- Duda maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar pensiun janda- duda yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

4. Pelayanan Pembuatan Pengantar Pengurusan Pensiun Uzur Jasmani Rohani

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Berkas pengurusan pensiun uzur jasmani rohani
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Subbag umum menerima berkas persyaratan pengurusan pensiun uzur jasmani rohani dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas mendaftarkan permohonan menyiapkan surat pengantar ke BKPSDM dan menyerahkan berkas ke Kasi untuk diverifikasi 3. Kasi memberikan paraf dan menyampaikan surat kepada Kabid 4. Kabid memberikan paraf, dan menyampaikan berkas kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani 5. Pejabat berwenang (Sekdin/Kadin) menandatangani surat dan diserahkan kembali kepada Kabid 6. Kabid menerima berkas yang sudah ditandatangani oleh pejabat berwenang dan selanjutnya menyerahkan kepada staf agar diberikan kepada pemohon 7. Staf menerima berkas dan menyerahkannya kepada pemohon. Staf juga mengarahkan pemohon untuk membawa pengantar beserta persyaratannya ke BKPSDM Kota

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Malang Prosedur pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun Uzur jasmani / Rohani <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B -.-> A B --> C1[] C1 --- D([Kasie/Kabid]) D --> E[Kepala Dinas] E --> C2[] C2 --- F([Kasie/Kabid]) F --> G{petugas} G --> H([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan Pensiun Uzur jasmani / Rohani maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar pensiun janda- duda yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

5. Pelayanan Pembuatan Pengantar Pengurusan Mutasi keluar pendidik dan tenaga kependidikan

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Berkas pengurusan Pembuatan Pengantar Pengurusan Mutasi keluar pendidik dan tenaga kependidikan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Subbag umum menerima berkas persyaratan pengurusan Mutasi Keluar Pendidik dan tenaga kependidikan dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas meregister permohonan, menyiapkan surat pengantar ke BKD dan menyerahkan berkas ke Kasi untuk diverifikasi 3. Kasi memberikan paraf dan menyampaikan surat kepada Kabid 4. Kabid memberikan paraf, dan menyampaikan berkas kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani 5. Pejabat berwenang (Sekdin/ Kadin) menandatangani surat dan diserahkan kembali kepada Kabid 6. Kabid menerima berkas yang sudah ditandatangani oleh pejabat berwenang dan selanjutnya menyerahkan kepada staf agar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diberikan kepada pemohon 7. Staf menerima berkas dan menyerahkannya kepada pemohon. Staf juga mengarahkan pemohon untuk membawa pengantar beserta persyaratannya ke BKD Kota Malang PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT PENGANTAR PENGURUSAN PEMBUATAN PENGANTAR PENGURUSAN MUTASI KELUAR PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{Petugas} B -.-> A B --> C[Kasie/Kabid] C --> D[/Kepala Dinas/] D --> E[Kasie/Kabid] E --> F{Petugas} F --> G([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan Mutasi keluar pendidik dan tenaga kependidikan maksimal 45 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar Mutasi keluar pendidik dan tenaga kependidikan yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

6. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS)

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Berkas pengurusan pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Subbag umum menerima berkas persyaratan pengurusan pensiun dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas meregister permohonan menyiapkan surat pengantar ke BKD dan menyerahkan berkas ke Kasi untuk diverifikasi 3. Kasi memberikan paraf dan menyampaikan surat kepada 4. Kabid 5. Kabid memberikan paraf, dan menyampaikan berkas kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani 6. Pejabat berwenang (Sekdin/Kadin)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		menandatangani surat dan diserahkan kembali kepada Kabid 7. Kabid menerima berkas yang sudah ditandatangani oleh pejabat berwenang dan selanjutnya menyerahkan kepada staf agar diberikan kepada pemohon 8. Staf menerima berkas dan menyerahkannya kepada pemohon. Staf juga mengarahkan pemohon untuk membawa pengantar beserta persyaratannya ke BKPSDM Kota Malang PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT PENGANTAR PENGURUSAN <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B{petugas} B -.-> A B --- C[] C --- D[Kasie/Kabid] D --- E[] E --- F[Kepala Dinas] F --- G[] G --- H[Kasie/Kabid] H --- I{petugas} I --- J([Pemohon]) </pre> PENSIUN ATAS PERMINTAAN SENDIRI
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS) maksimal 60 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar pensiun Atas Permintaan Sendiri yang sudah ditandatangani
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian

NO	KOMPONEN	URAIAN
		umum

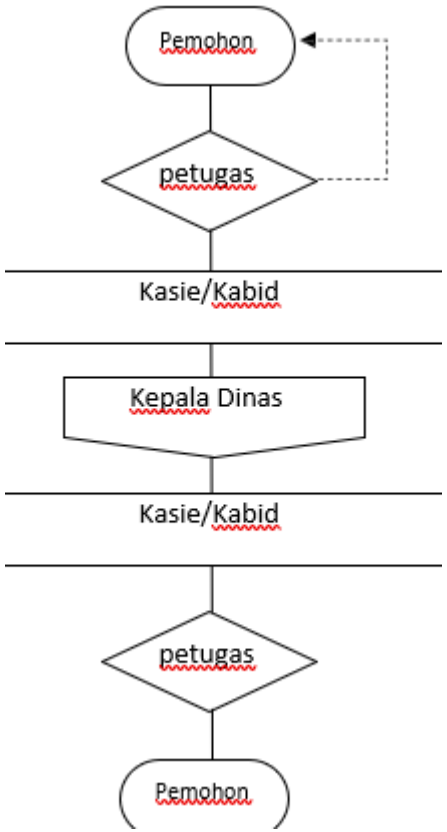
b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	3. UU No. 20 Tahun 2003 4. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

7. Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Dupak dan Kenaikan Pangkat

a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pemohon membawa Berkas pengurusan DUPAK dan kenaikan pangkat
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Subbag umum menerima berkas persyaratan pengurusan DUPAK dan kenaikan pangkat dari pemohon 2. Petugas mengecek kelengkapan berkas. Apabila data belum lengkap, maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Apabila telah lengkap kemudian petugas meregister permohonan, menyiapkan surat pengantar ke BKD dan menyerahkan berkas ke Kasi untuk diverifikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Kasi memberikan paraf dan menyampaikan surat kepada Kabid - Kabid memberikan paraf, dan menyampaikan berkas kepada pejabat berwenang untuk ditandatangani - Pejabat berwenang (Sekdin/Kadin) menandatangani surat dan diserahkan kembali kepada Kabid - Kabid menerima berkas yang sudah ditandatangani oleh pejabat berwenang dan selanjutnya menyerahkan kepada staf agar diberikan kepada pemohon - Staf menerima berkas dan menyerahkannya kepada pemohon. Staf juga mengarahkan pemohon untuk membawa pengantar beserta persyaratannya ke BKPSDM Kota Malang Prosedur Pelayanan Administrasi Surat Pengantar Pengurusan Dupak Dan Kenaikan Pangkat  <pre> graph TD Pemohon1([Pemohon]) --> petugas1{petugas} petugas1 --> Pemohon1 petugas1 --> KasieKabid1[Kasie/Kabid] KasieKabid1 --> KepalaDinas[/Kepala Dinas/] KepalaDinas --> KasieKabid2[Kasie/Kabid] KasieKabid2 --> petugas2{petugas} petugas2 --> Pemohon2([Pemohon]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu untuk administrasi Surat Pengantar pengurusan DUPAK dan kenaikan pangkat maksimal 60 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar pengurusan DUPAK dan kenaikan pangkat yang sudah ditandatangani

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Untuk permohonan layanan tersebut dapat datang langsung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Jl. Veteran no.19 Malang Laman : https://www.lapor.go.id/ atau https://sambat.malangkota.go.id/ Telp. 0341- 560946, fax 0341- 551333, di subbagian umum

b. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	1. UU No. 20 Tahun 2003 2. Peraturan Walikota Malang No. 75 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima
4.	Pengawasan internal	Sekertaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Melayani dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- CCTV - Jalur Evakuasi - CCTV - Petugas Keamanan - Titik Kumpul - APAR - Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan apabila terdapat permasalahan dalam proses pelayanan melalui kanal pengaduan yang telah disediakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kesesuaian dengan SOP

Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 8 Januari 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan,



Suwarjana, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196703021996021003