



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENDIDIKAN**

Jalan Jagir Wonokromo No. 354-356 Surabaya 60244
Telepon (031) 8418904, 8499515 Faksimile (031) 8418904
Laman Surabaya.go.id, Pos-el: dispendik@surabaya.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURABAYA

Nomor : 000.8.3.2/ 4692 /436.7.1/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,

Menimbang :

- a. bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 16 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan, perlu menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama Kota Surabaya sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pendidikan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas di satuan pendidikan, serta untuk mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf (b), maka perlu ditetapkan standar pelayanan standar pelayanan satuan pendidikan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia 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 Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
6. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 16 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di Kota Surabaya.
7. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya Nomor: 000.8.3.2/9854/436.7.1/2025 tentang Standar Pelayanan Dinas Pendidikan.

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Satuan Pendidikan di Surabaya sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Pendidikan di Surabaya meliputi :
1. Pelayanan Legalisir Ijazah;
 2. Pelayanan Legalisir Rapor;
 3. Pelayanan Surat Mutasi Masuk;
 4. Pelayanan Surat Mutasi Keluar;
 5. Pelayanan Surat Keterangan Siswa;
 6. Pelayanan Surat Keterangan Nilai;
 7. Pelayanan Surat Keterangan PIP;
 8. Pelayanan Surat Keterangan Berkelakuan Baik;
 9. Pelayanan Surat Keterangan Kesalahan Ijazah;
 10. Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
 11. Pelayanan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB);
 12. Pelayanan Bimbingan dan Konseling;
 13. Pelayanan Usaha Kesehatan Sekolah;
 14. Pelayanan Perpustakaan;
 15. Pelayanan Laboratorium;
 16. Pelayanan Bantuan Seragam Keluarga Miskin.
- KETIGA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan
- KELIMA : Apabila kemudian terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 27 Februari 2026
Kepala Dinas



FEBRINA KUSUMAWATI S.Si, M.M.
Pemula Tingkat I / IV/b
NIP 197602112001122001

STANDAR PELAYANAN SATUAN PENDIDIKAN

PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	1. Murid atau klien masih aktif yang membutuhkan pelayanan bimbingan konseling; 2. Keterbukaan: Klien harus bersedia untuk berbagi informasi dan perasaan dengan konselor; 3. Komitmen: Klien harus memiliki komitmen untuk mengikuti proses bimbingan konseling dan melakukan perubahan yang diinginkan; 4. Kerja sama: Klien harus bersedia untuk bekerja sama dengan konselor untuk mencapai tujuan bimbingan; 5. Kerahasiaan: Klien harus memahami bahwa informasi yang dibagikan dalam proses bimbingan konseling akan dirahasiakan; 6. Keterlibatan aktif: Klien harus bersedia untuk terlibat aktif dalam proses bimbingan konseling.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tahap 1 : Penerimaan dan Orientasi 1. Konselor menyambut klien dan memperkenalkan diri; 2. Konselor menjelaskan tujuan dan prosedur bimbingan konseling; 3. Konselor memastikan kerahasiaan dan keamanan informasi klien; 4. Klien diberikan kesempatan untuk bertanya dan memahami proses bimbingan. Tahap 2 : Pengumpulan Informasi 1. Konselor mengumpulkan informasi tentang klien, termasuk: a. Identitas klien; b. Masalah yang dihadapi klien; c. Tujuan dan harapan klien. 2. Konselor menggunakan teknik wawancara, observasi, dan asesmen untuk mengumpulkan informasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahap 3 : Analisis dan Diagnosis 1. Konselor menganalisis informasi yang telah dikumpulkan untuk memahami masalah klien; 2. Konselor membuat diagnosis tentang masalah klien dan menentukan tujuan bimbingan. Tahap 4 : Perencanaan 1. Konselor dan klien bekerja sama untuk membuat rencana bimbingan; 2. Rencana bimbingan harus spesifik, dapat diukur, dan dapat dicapai; 3. Konselor dan klien menentukan strategi dan teknik yang akan digunakan; 4. Bila diperlukan dapat melibatkan instansi terkait dengan permasalahan yang ditangani. Tahap 5 : Implementasi 1. Konselor dan klien melaksanakan rencana bimbingan; 2. Konselor menggunakan teknik dan strategi yang telah ditentukan untuk membantu klien mencapai tujuannya; 3. Konselor memantau kemajuan klien dan membuat penyesuaian jika diperlukan. Tahap 6 : Evaluasi 1. Konselor dan klien mengevaluasi kemajuan klien; 2. Konselor dan klien menentukan apakah tujuan bimbingan telah tercapai; 3. Jika tujuan belum tercapai, konselor dan klien membuat penyesuaian pada rencana bimbingan. Tahap 7 : Terminasi 1. Konselor dan klien menentukan waktu untuk mengakhiri bimbingan; 2. Konselor membantu klien untuk mempertahankan kemajuan yang telah dicapai; 3. Konselor memberikan kesempatan kepada klien untuk bertanya dan meminta klarifikasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sampai permasalahan selesai.
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah yang ditandatangani Kepala Sekolah dan dibubuhi stempel basah
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Twitter : @dispendiksby1 2. Whastapp : 081259896763 (Sahabat Dispendik) 3. Instagram : @dispendiksby 4. Website : dispendik.surabaya.go.id 5. Email : dispendik@surabaya.go.id Hotline : +6231 545-6290 Toll Free : +62-800-1404122 Email : mediacenter.surabaya.go.id Laman : lapor.go.id Instagram : @sapawarga Twitter : @sapawarga Facebook fanpage : sapawargasby
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Permendikbud No.111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling yang menjadi landasan operasional utama, termasuk model layanan komprehensif yang meliputi layanan dasar, peminatan, responsif, dan dukungan sistem; 2. Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Pendidikan di Kota Surabaya; 3. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2023 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya; 4. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya No: 000.8.3.2/9854/436.7.1/2025 tentang Standar Pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Scanner; 5. Stempel. Prasarana : 1. Ruang pelayanan umum / ruang tunggu; 2. Ruang parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Dapat berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tulisan; 2. Berorientasi pada pelayanan; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; 4. Mampu menganalisa kebenaran data; 5. Disiplin; 6. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung dengan penuh tanggung jawab; 2. Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Guru BK jika tidak memungkinkan maka dibantu oleh rekan guru untuk mempercepat proses pelayanan
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan cepat, tepat dan solutif.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dengan memberikan tanda terima untuk setiap pengurusan surat-surat
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan evaluasi untuk meningkatkan standar mutu pelayanan

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 27 Februari 2026
Kepala Dinas



TEBRINA KUSUMAWATI S.Si, M.M.
Pembina Tingkat I / IV/b
NIP 197602112001122001