18. Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/SKHUN (Hilang) SMA/SMK/SLB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan fotocopy Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar, Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah; 4. Permendikbud Nomor 14 Tahun 2017 tentang Ijazah dan Sertifikat Hasil Ujian Nasional sudah tidak memenuhi kebutuhan hukum sehingga perlu diganti; 5. Permendikbud Ristek Nomor 58 Tahun 2024 Tentang Ijazah Jenjang Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.
2	Persyaratan	1. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian; 2. Surat Kehilangan dari Sekolah bersangkutan; 3. Surat Pertanggung Jawaban Mutlak yang ditanda tangani Kepala Sekolah diatas materai 10000; 4. Surat Pertanggung Jawaban Mutlak yang ditanda tangani pemilik Ijazah/STTB/SHUN di atas materai 10000 dan diketahui oleh Kepala Sekolah; 5. Surat Keterangan Pengganti Ijazah asli dan photo copy yang sudah ditanda tangani Kepala Sekolah diatas materai 10000.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan berkas persyaratan ke Dinas Pendidikan Provinsi Riau; 2. Petugas menverifikasi kelengkapan administrasi. Jika lengkap akan diproses selanjutnya; 3. Bidang SMA/SMK/PKPLK memproses surat keterangan penggantian ijazah/sttb/shun untuk ditanda tangani oleh kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau; 4. Surat keterangan penggantian ijazah/sttb/shun yang telah ditandatangani oleh pejabat Dinas akan dinomori dan diarsipkan di Bidang SMA/SMK/PKPLK; 5. Petugas memberikan surat keterangan penggantian ijazah/sttb/shun kepada pemohon.
4	Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja Jika Pejabat berada ditempat
5	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya / Gratis
6	Produk Layanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/SHUN
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas Lainnya	1. Ruang Pelayanan; 2. Meja Pelayanan; 3. ATK; 4. Buku Ekspedisi tanda terima Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB/SHUN;
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami ketentuan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah; 2. Memahami tata naskah dinas; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki kemampuan pelayanan publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Teliti dan bertanggung jawab.
9	Pengawas Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang melalui supervisi, monitoring, dan evaluasi secara berkala.
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Melalui kotak pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Riau; 2. Yang bersangkutan bisa datang ke Dinas Pendidikan Provinsi Riau dan menemui petugas yang melayani; 3. Melalui website www.disdik.riau.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Terdiri atas petugas administrasi dan pejabat penandatangan sesuai kebutuhan pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, dan tanpa dipungut biaya; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keahlian.
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	1. Dokumen pemohon dijaga keamanan, keutuhan, dan kerahasiaannya selama proses pelayanan. Pelayanan dilaksanakan pada lingkungan yang aman dan tertib serta didukung sarana keselamatan; 2. Tersedia tabung pemadam kebakaran; 3. Tersedianya satpam; 4. Tersedianya tempat parkir;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan Tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.