



KEPUTUSAN
KEPALA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK

NOMOR 400.3.5/542.e/SMPN10/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK

KEPALA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta memberikan kepastian hak dan kewajiban bagi peserta didik, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak tentang Standar Pelayanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2018 Nomor 2);
6. Peraturan Wali Kota Nomor 133 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pontianak.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Sekolah ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh seluruh penyelenggara pelayanan di lingkungan sekolah dan menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada peserta didik, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU digunakan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan, pengawasan, evaluasi, dan peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan sekolah.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Sekolah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 2 Juli 2025
Kepala Sekolah,

Rozani Nofelinda, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19681121 199512 2 006

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK

NOMOR 400.3.5/542.e/SMPN10/2025

TANGGAL 2 Juli 2025

STANDAR PELAYANAN PADA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK

A. PENDAHULUAN

1. Visi

“Terwujudnya Peserta Didik yang Memiliki Profil Lulusan, Unggul dalam Prestasi, Peduli Lingkungan, serta Berwawasan Global.”

2. Misi

- a. Mewujudkan murid yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia melalui pembudayaan ibadah harian sesuai agama masing-masing, guna membangun ekosistem sekolah yang religius, toleran, dan berkarakter luhur secara berkelanjutan.
- b. Membentuk lulusan yang berprestasi akademik unggul dan adaptif terhadap masa depan melalui penerapan model pembelajaran inovatif, kreatif, dan berbasis teknologi mutakhir demi mencapai target sebagai sekolah rujukan akademik di tingkat nasional.
- c. Membentuk murid yang berprestasi di bidang non-akademik dan berkarakter positif yang kuat melalui integrasi kegiatan intrakurikuler, kokurikuler, ekstrakurikuler, serta partisipasi aktif dalam kompetisi strategis yang diakui secara luas.
- d. Membentuk murid yang mandiri, sehat fisik-mental, dan memiliki kesadaran warga negara yang kuat melalui pengimplementasian "Tujuh Kebiasaan Anak Indonesia Hebat" yang terintegrasi dalam budaya pembiasaan harian dan program kokurikuler yang terukur.
- e. Membentuk murid yang aktif menciptakan lingkungan belajar yang bersih, sehat, aman, nyaman, serta inklusif melalui program pencegahan bahaya narkoba dan pembiasaan positif yang mendukung ekosistem sekolah ramah anak.
- f. Membentuk murid yang berperan aktif sebagai agen pelestari lingkungan demi mendukung pencapaian dan keberlanjutan status sekolah berwawasan lingkungan (Adiwiyata) mandiri melalui aksi nyata yang berdampak pada masyarakat sekitar.

- g. Mewujudkan murid yang anti perundungan (anti bullying), anti korupsi, dan bebas narkoba melalui pendidikan karakter yang terintegrasi dalam seluruh kegiatan sekolah.

3. Motto
Melayani Dengan Hati yang Tulus dan Ikhlas

B. STANDAR PELAYANAN

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan sekolah. Adapun jenis pelayanan yang diselenggarakan meliputi:

1. Layanan Informasi Publik;
2. Layanan Pengaduan;
3. Layanan Legalisasi Ijazah;
4. Layanan Legalisasi Raport;
5. Layanan Pengajuan PIP;


Kepala Sekolah,
Rozani Nofelinda, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19681121/199512 2 006

**STANDAR PELAYANAN****LAYANAN INFORMASI
PUBLIK**

Nomor SK : 400.3.5/542.e/SMPN10/2025
Revisi : -
Tanggal SK : 2 Juli 2025

Unit Kerja : Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pemohon / Tamu mendatangi petugas Pelayanan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengajuan Pemohon → Pencatatan dan Verifikasi → Penelusuran dan penyediaan informasi → Informasi diberikan → Pemohon menerima informasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 hari
4	Biaya / Tarif	Rp. 0 (GRATIS)
5	Produk Layanan	Layanan Informasi Publik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	• Pengaduan Langsung ke Petugas Pengaduan • Kotak Pengaduan / Kotak Saran / Stiker Emoticon (Online/Offline) • Website : https://smpn10pontianak.sch.id • Email : operatorsmp10@gmail.com • Media Sosial : Instagram : smpn10pontianak Youtube : SMPN10 PONTIANAK Facebook : Smpnsepuluh Pontianak • Telephone : - • SP4N-LAPOR! : -

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Pengaduan, Layanan Informasi, Ruang Konsultasi, Komputer, WIFI Publik, Televisi • Mushola, Tempat Parkir, Toilet • Petugas Jemput Bola (Untuk Pelayanan Disabilitas)
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami tugas dan fungsi jabatan • Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) • Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer / Perangkat Teknologi Lainnya • Menguasai Aplikasi Online Single Submission (OSS) • Memiliki Etika Pelayanan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)
4	Pengawasan Internal	Setiap Awal Semester Kepala Sekolah selaku Penanggung Jawab Pelayanan Lembaga Mengadakan Evaluasi secara keseluruhan melalui Rapat Sekolah.

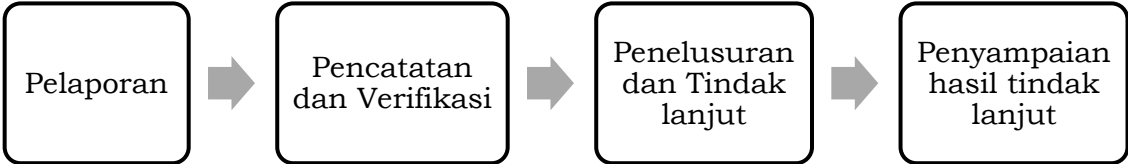
5	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6	Jaminan Pelayanan	Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menjamin pelayanan diberikan secara nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menjamin keamanan produk melalui penggunaan material asli dan tersertifikasi, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan dengan menciptakan lingkungan yang bersih, bebas dari praktik calai dan suap.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	3 (tiga) Bulan Sekali

**STANDAR PELAYANAN****LAYANAN PENGADUAN**

Nomor SK : 400.3.5/542.e/SMPN10/2025
Revisi : -
Tanggal SK : 2 Juli 2025

Unit Kerja : Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pemohon / Tamu mendatangi petugas Pelayanan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 hari
4	Biaya / Tarif	Rp. 0 (GRATIS)
5	Produk Layanan	Layanan Pengaduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	• Pengaduan Langsung ke Petugas Pengaduan • Kotak Pengaduan / Kotak Saran / Stiker Emoticon (Online/Offline) • Website : https://smpn10pontianak.sch.id • Email : operatorsmp10@gmail.com • Media Sosial : Instagram : smpn10pontianak Youtube : SMPN10 PONTIANAK Facebook : Smpnsepuluh Pontianak • Telephone : - • SP4N-LAPOR! : -

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Walikota Pontianak Nomor 93 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Pengaduan, Layanan Informasi, Ruang Konsultasi, Komputer, WIFI Publik, Televisi • Mushola, Tempat Parkir, Toilet • Petugas Jemput Bola (Untuk Pelayanan Disabilitas)
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami tugas dan fungsi jabatan • Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) • Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer / Perangkat Teknologi Lainnya • Menguasai Aplikasi Online Single Submission (OSS) • Memiliki Etika Pelayanan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)

4	Pengawasan Internal	Setiap Awal Semester Kepala Sekolah selaku Penanggung Jawab Pelayanan Lembaga Mengadakan Evaluasi secara keseluruhan melalui Rapat Sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menjamin pelayanan diberikan secara nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menjamin keamanan produk melalui penggunaan material asli dan tersertifikasi, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan dengan menciptakan lingkungan yang bersih, bebas dari praktik calai dan suap.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	3 Bulan Sekali

**STANDAR PELAYANAN****LAYANAN LEGALISASI
IJAZAH**

Nomor SK : 400.3.5/542.e/SMPN10/2025
Revisi : -
Tanggal SK : 2 Juli 2025

Unit Kerja : Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	• Membawa Ijazah Asli yang akan dilegalisir • Fotocopy Ijazah yang akan dilegalisir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengajuan Pemohon → Pencatatan dan Verifikasi → Proses Legalisasi → Dokumen yang telah dilegalisasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 hari
4	Biaya / Tarif	Rp. 0 (GRATIS)
5	Produk Layanan	Layanan Legalisasi Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	• Pengaduan Langsung ke Petugas Pengaduan • Kotak Pengaduan / Kotak Saran / Stiker Emoticon (Online/Offline) • Website : https://smpn10pontianak.sch.id • Email : operatorsmp10@gmail.com • Media Sosial : Instagram : smpn10pontianak Youtube : SMPN10 PONTIANAK Facebook : Smpnsepuluh Pontianak • Telephone : - • SP4N-LAPOR! : -

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 58 Tahun 2024 tentang Ijazah Jenjang Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Pengaduan, Layanan Informasi, Ruang Konsultasi, Komputer, WIFI Publik, Televisi • Mushola, Tempat Parkir, Toilet • Petugas Jemput Bola (Untuk Pelayanan Disabilitas)
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami tugas dan fungsi jabatan • Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) • Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer / Perangkat Teknologi Lainnya • Menguasai Aplikasi Online Single Submission (OSS) • Memiliki Etika Pelayanan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)

4	Pengawasan Internal	Setiap Awal Semester Kepala Sekolah selaku Penanggung Jawab Pelayanan Lembaga Mengadakan Evaluasi secara keseluruhan melalui Rapat Sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menjamin pelayanan diberikan secara nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menjamin keamanan produk melalui penggunaan material asli dan tersertifikasi, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan dengan menciptakan lingkungan yang bersih, bebas dari praktik calai dan suap.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	3 Bulan Sekali

**STANDAR PELAYANAN****LAYANAN LEGALISASI
RAPORT**

Nomor SK : 400.3.5/542.e/SMPN10/2025
Revisi : -
Tanggal SK : 2 Juli 2025

Unit Kerja : Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	• Membawa Raport Asli yang akan dilegalisir • Fotocopy Raport yang akan dilegalisir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengajuan Pemohon → Pencatatan dan Verifikasi → Proses Legalisasi → Dokumen yang telah dilegalisasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 hari
4	Biaya / Tarif	Rp. 0 (GRATIS)
5	Produk Layanan	Layanan Legalisasi Raport
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	• Pengaduan Langsung ke Petugas Pengaduan • Kotak Pengaduan / Kotak Saran / Stiker Emoticon (Online/Offline) • Website : https://smpn10pontianak.sch.id • Email : operatorsmp10@gmail.com • Media Sosial : Instagram : smpn10pontianak Youtube : SMPN10 PONTIANAK Facebook : Smpnsepuluh Pontianak • Telephone : - • SP4N-LAPOR! : -

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. • Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 58 Tahun 2024 tentang Ijazah Jenjang Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Pengaduan, Layanan Informasi, Ruang Konsultasi, Komputer, WIFI Publik, Televisi • Mushola, Tempat Parkir, Toilet • Petugas Jemput Bola (Untuk Pelayanan Disabilitas)
3	Kompetensi Pelaksana	• Memahami tugas dan fungsi jabatan • Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) • Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer / Perangkat Teknologi Lainnya • Menguasai Aplikasi Online Single Submission (OSS) • Memiliki Etika Pelayanan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)

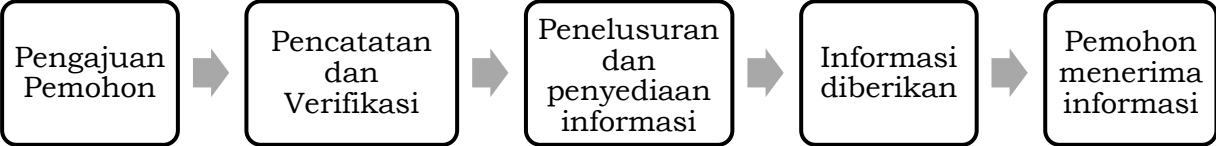
4	Pengawasan Internal	Setiap Awal Semester Kepala Sekolah selaku Penanggung Jawab Pelayanan Lembaga Mengadakan Evaluasi secara keseluruhan melalui Rapat Sekolah.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menjamin pelayanan diberikan secara nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menjamin keamanan produk melalui penggunaan material asli dan tersertifikasi, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan dengan menciptakan lingkungan yang bersih, bebas dari praktik calai dan suap.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	3 Bulan Sekali

**STANDAR PELAYANAN****LAYANAN PENGAJUAN PIP**

Nomor SK : 400.3.5/542.e/SMPN10/2025
Revisi : -
Tanggal SK : 2 Juli 2025

Unit Kerja : Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak

A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Membawa Kartu PKH/KKS/KIP yang sah - Membawa Buku Tabungan Asli (jika menerima PIP di jenjang SD)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Jangka Waktu Pelayanan	23 hari
4	Biaya / Tarif	Rp. 0 (GRATIS)
5	Produk Layanan	Layanan Pengajuan PIP
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan Langsung ke Petugas Pengaduan - Kotak Pengaduan / Kotak Saran / Stiker Emoticon (Online/Offline) - Website : https://smpn10pontianak.sch.id - Email : operatorsmp10@gmail.com - Media Sosial : Instagram : smpn10pontianak Youtube : SMPN10 PONTIANAK Facebook : Smpnsepuluh Pontianak - Telephone : - - SP4N-LAPOR! : -

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a/U/2004 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Ruang Laktasi, Meja Pengaduan, Layanan Informasi, Ruang Konsultasi, Komputer, WIFI Publik, Televisi - Mushola, Tempat Parkir, Toilet - Petugas Jemput Bola (Untuk Pelayanan Disabilitas)
3	Kompetensi Pelaksana	- Memahami tugas dan fungsi jabatan - Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) - Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer / Perangkat Teknologi Lainnya - Menguasai Aplikasi Online Single Submission (OSS) - Memiliki Etika Pelayanan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)
4	Pengawasan Internal	Setiap Awal Semester Kepala Sekolah selaku Penanggung Jawab Pelayanan Lembaga Mengadakan Evaluasi secara keseluruhan melalui Rapat Sekolah.

5	Jumlah Pelaksana	1 (tujuh) orang
6	Jaminan Pelayanan	Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menjamin pelayanan diberikan secara nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan menjamin keamanan produk melalui penggunaan material asli dan tersertifikasi, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan dengan menciptakan lingkungan yang bersih, bebas dari praktik calai dan suap.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	3 (tiga) Bulan Sekali