# PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

# DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian Nomor : 007 Bengkalis Kode Pos 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-Mail : disdikbengkalis884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkaliskab.go.id


KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS
NOMOR : 20 / KPTS-DISDIK/I/2025

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 1 Ayat (1) Dan (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 Tentang Pembentukan daerah otonom kabupaten dalam Lingkungan daerah provinsi sumatera tengah (lembaran negara republik indonesia 1956 nomor 25);

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. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusun Standar Pelayanan Minimal (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 4885);

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Secara Terbuka Dan Kompetetif di Lingkungan Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional, (Serita Negara Republik indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

7. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis ;

8. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan

KESATU Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis sebagaimana tersebut lampiran l dan II sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan Pedoman dalam melaksanakan Tugas dan Fungsi Pelayanan Pada lingkup Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis.

KETIGA Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan jika terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan Perbaikan sebagaimana mestinya.

Bengkalis, 8 Januari 2025
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

**HADI PRASETYO, ST., M.Si**
NIP. 19790520 200502 1001

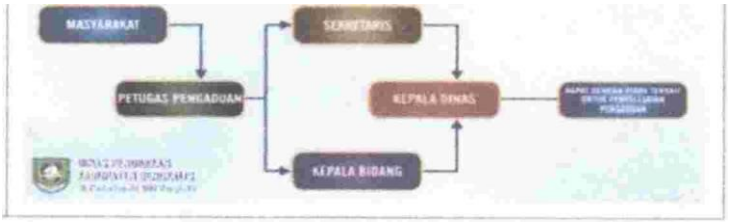
# STANDAR PELAYANAN 2025

**DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**"LAYANAN PENGADUAN PUBLIK"**

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | *Secara Langsung :* |
| | | 1. Konsultasi |
| | | *Tidak Langsung :* |
| | | 1.Biodata Diri / KTP Pelapor |
| | | 2.Mengisi Formulir Yang Telah Disediakan |
| | | 3. Menghubungi Kontak Person Pengaduan Website, SP4N LAPOR, WA, Intagram, Facebook dsb. |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan, membawa KTP asli dan Fotocopy, mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Konsultasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| | | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

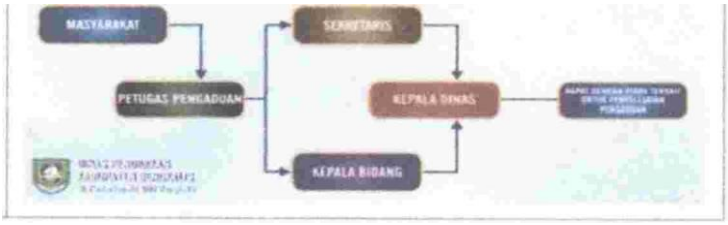
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENGESAHAN FOTOCOPY IJAZAH/STTB DAN SKHUN"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Ijazah/SKHUN Asli dan Fotocopy |
| | | 2. Surat Pernyataan dan Materai |
| | | 3. Membawa KTP asli dan Fotocopy |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Legalisir Ijazah dan SKHUN |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 19 (sembilan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

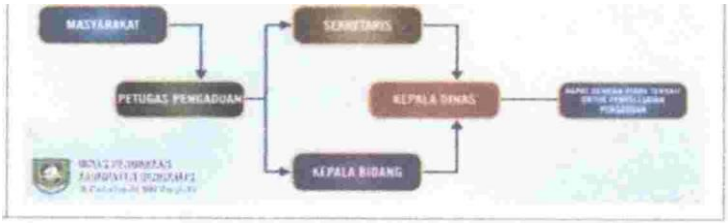
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/STTB & SKHUN DAN SURAT KETERANGAN KESALAHAN PENULISAN NAMA DI IJAZAH/STTB &SKHUN"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Surat Keterangan dari Kepolisian |
| | | 2. Fotocopy ijazah Dan SKHU Bersangkutan / Stanbuk |
| | | 3. KTP, KK, Akte |
| | | 4. Surat Pertanggung Jawab Mutlak dengan di bubuhi Materai 10.000 |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Nama di Ijazah. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |

| | | |
|---|---|---|
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN USUL PENSIUN DAN SURAT KETERANGAN PEMUTUSAN PENGHASILAN"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | Batas Usia Pensiun : |
| | | 1. Surat Pengantar dari Kepala Badan/Dinas/Kantor; |
| | | 2. Permohonan yang bersangkutan; |
| | | 3. Data Perorangan Calon Pensiun (DPCP); |
| | | 4. Kartu Keluarga dan Daftar Susunan Keluarga; |
| | | 5. Surat Pernyataan Tidak Pernah di jatuhi hukuman disiplin sedang dan berat selama 1 (satu) tahun terakhir yang ditandatangani oleh Pimpinan; |
| | | 6. Surat Pernyataan Tidak Sedang menjalani proses pidana penjara berdasarkan Putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap yang di tandatangani oleh Pimpinan; |
| | | 7. Amprah Gaji (Bulan Pengajuan) |
| | | Pemutusan Gaji : |
| | | 1. SK Pemohon yang bersangkutan; |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Pengantar Pensiun dan Surat Pemutusan gaji |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN SURAT KENAIKAN GAJI BERKALA"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. SK Terakhir |
| | | 2. Berkala Terakhir |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Kenaikan Berkala |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke |

| | | |
|---|---|---|
| | | Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

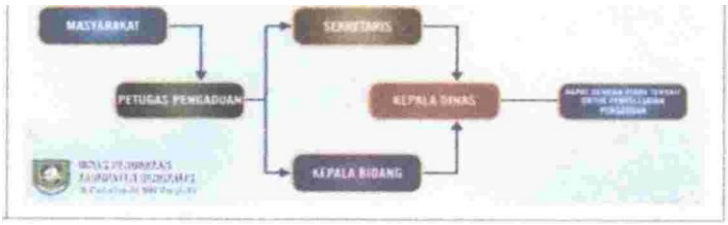
**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN REKOMENDASI IZIN BELAJAR"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Surat permohonan tugas belajar yang diberhentikan / tidak diberhentikan dari jabatan yang dibuat oleh PNS yang bersangkutan (diatas materai Rp 10.000,-). |
| | | 2. Surat rekomendasi dari Kepala Perangkat Daerah. |
| | | 3. Asli dan fotocopy edaran / brosur pengunguman pendaftaran sekolah atau lembaga pendidikan dengan jurusan atau program studi yang akan diikuti dalam negeri atau luar negeri. Fotocopy surat izin penyelenggara pendidikan atau akreditasi jurusan atau program studi yang akan diikuti, yang dikeluarkan oleh pejabat atau instansi yang berwenang. |
| | | 4. Surat tidak sedang dalam pemeriksaan pelanggaran disiplin / tindak pidana. |
| | | 5. Surat tidak sedang menjalani pidana penjara atau kurungan atau hukuman disiplin sedang dan hukuman disiplin berat. |
| | | 6. Surat tidak sedang menjalani cuti di luar tanggungan Negara atau menjalani pemberhentian sementara sebagai PNS. |
| | | 7. Surat tidak pernah dijatuhi hukuamn disiplin paling kurang tingkat sedang dalam 1 tahun terakhir. |
| | | 8. Surat tidak pernah dijatuhi pindana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dalam 1 tahun terakhir. |
| | | 9. Surat tidak pernah dibatalkan atau diberhentikan tugas belajarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam waktu 2 tahun terakhir. |
| | | 10. Fotocopy SK pangkat terakhr. |
| | | 11. Fotocopy ijazah terakhir yang diperoleh sebelumnya. |
| | | 12. Fotocopy SKP 2 Tahun terakhir. |
| | | 13. Fotocopy SK jabatan structural atau fungsional terakhir (bagi PNS yang menduduki jabatan). |
| | | 14. Pas photo 3x4 cm 2 lembar (latar belakang merah). |
| | | 15. Surat pernyataan mematuhi jam kerja, tidak menuntut biaya pendidikan dan tidak menuntut penyesuaian ijazah (diatas materai Rp 10.000,-). |
| | | 16. Surat Aktif Kuliah. |
| | | 17. Dijilid warna merah |

| | | |
|---|---|---|
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan<br>- Permohonan di ajukan di awal semester |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Izin Belajar |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 3. Kepala Dinas; |
| | | 4. Sekretaris; |
| | | 5. Kepala Bidang; |
| | | 6. Kepala Seksi; |
| | | 7. Pengelola Pengaduan; |
| | | 8. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Penerapan 18 (sembilan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

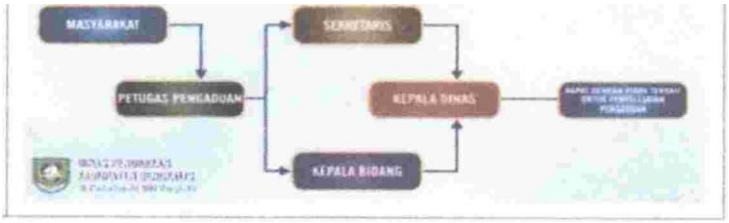
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN VII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

## "PENERBITAN SURAT RISET / PENELITIAN"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal |
| | | 2. Lampirkan Kontak Person yang bias dihubungi |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Riset / Penelitian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk |

| | | |
|---|---|---|
| | | proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

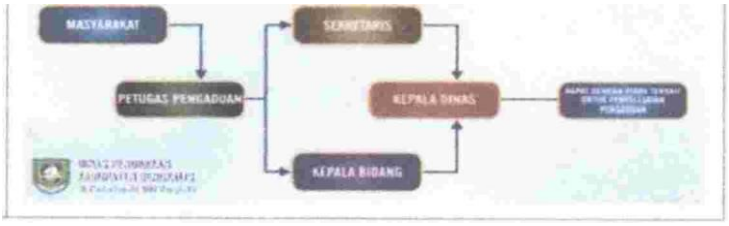
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN VIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENGAJUAN NOMOR POKOK SEKOLAH NASIONAL (NPSN)"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Mengisi Formulir yang disediakan |
| | | 2. Biodata Sekolah |
| | | 3. Profil Sekolah |
| | | 4. Dokumen<br>- Foto copy SK Operasional<br>- Foto copy SK Pendirian (swasta dan negeri)<br>- Foto copy KTP kepala sekolah<br>- Foto copy Surat Kepemilikan Tanah |
| | | 5. File yang wajib di bawa :<br>- SK Operasional scan asli sixe 1 mb<br>- Foto papan nama sekolah<br>- Foto sekolah tampak depan |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Penerbitan NPSN Sekolah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 8. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 9. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan |

| | | |
|---|---|---|
| | | memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

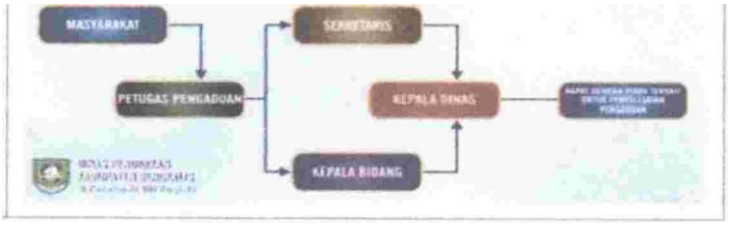
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN IX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENCAIRAN BOP PAUD DAN BOP KESETARAAN"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | BOP Paud dan Kesetaraan : |
| | | 1. Surat Pengesahan Verifikasi laporan pertanggung jawab; |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat telah menyelesaikan Laporan di aplikasi Arkas |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

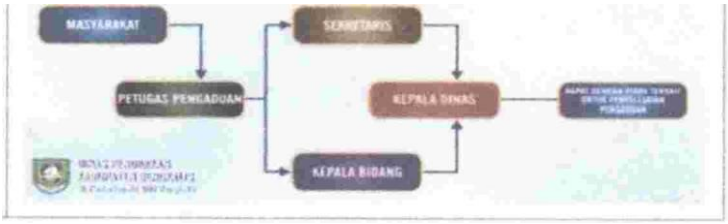
**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN REKOMENDASI PENEGERIAN SEKOLAH PAUD, SEKOLAH DASAR (SD) DAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | Penegrian Sekolah PAUD : |
| | | 1. Izin Operasional |
| | | 2. Akreditasi |
| | | 3. NPSN |
| | | 4. Akte Pendirian |
| | | 5. Surat Tanah |
| | | 6. NPWP Sekolah |
| | | 7. Foto Kondisi Sekolah |
| | | 8. Surat Pernyataan Kurikulum yang Digunakan |
| | | 9. Kepengurusan Yang masih Berlaku yang Di sahkan oleh Instansi Pemerintah Yang Berwenang (SK) |
| | | 10. Surat Tanggung Jawab Mutlak |
| | | 11. Surat Keterangan Domisili |
| | | 12. KTP Pengelola, Sekretaris, Bendahara |
| | | 13. Foto Copy Rekening Bank yang masih Berlaku |
| | | Penegrian Sekolah SD : |
| | | 1. Pemohon dari Kepala Sekolah di Ketahui Korwil Pendidikan; |
| | | 2. Rekomendasi dari Kepala Desa/Lurah; |
| | | 3. Rekomendasi dari Korwil Pendidikan; |
| | | 4. Rekomendasi dari Camat; |
| | | 5. Memiliki Gedung dan lahan yang memadai; |
| | | 6. Memiliki calon peserta didik sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) orang; |
| | | 7. Memiliki tenaga pendidik dan kependidikan; |
| | | 8. Memiliki sarana dan prasarana tempat bermain; |
| | | 9. Jarak lokasi dengan sekolah lain yang berada disekitar lingkungan kurang lebih 500 meter; |
| | | 10. Melaksanakan kurikulum dan ketentuan lain yang ditetapkan dan disahkan oleh Pemerintah sesuai dengan satuan pendidikan; |
| | | Penegrian Sekolah SMP : |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. Surat Hasil Rapat Komite Sekolah |
| | | 2. Surat Permohonan Sekolah |
| | | 3. Surat Rekomendasi Korwil Kecamatan |
| | | 4. Izin Operasional Sekolah |
| | | 5. Surat Tanah (Milik Sekolah) |
| | | 6. Data Siswa dan Guru |
| | | 7. Data Pendukung Lainnya (Foto Sekolah) |
| | | 8. Surat Rekomendasi Camat Setempat |
| | | 9. Surat Keterangan Kepala Desa Setempat |
| | | 10. Surat Keterangan Domisili Sekolah (lengkap) |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Penegrian Sekolah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1, Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 5. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 6. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 7. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 8. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 9. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 10. Pengaduan selesai; |
| | | 11. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas |

| | | |
|---|---|---|
| | | pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

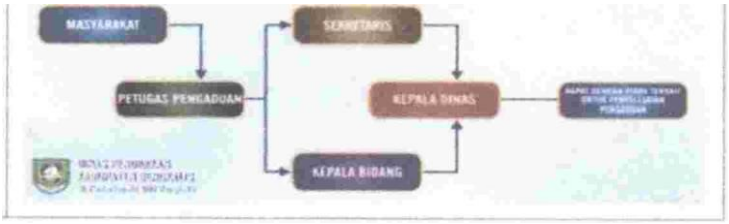
**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) PAUD, SEKOLAH DASAR (SD) DAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | PPDB Paud : |
| | | 1. Paling rendah 4 tahun dan paling tinggi 5 tahun untuk kelompok A ; |
| | | 2. Paling rendah 5 tahun dan paling tinggi 6 tahun untuk kelompok B ; |
| | | PPDB SD ; |
| | | 1. A. Usia 7 tahun atau<br>B. Paling rendah 6 tahun padat anggal 1 juli tahun berjalan ; |
| | | 2. Usia 7 tahun sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a merupakan usia sebelum 8 tahun ; |
| | | 3. Dalam pelaksana ppdb sd memperioritaskan ppdb kelas 1 yang berusia 7 tahun. Usia peserta didik paling rendah 6 tahun pada tanggal 1 juli tahun berjalan dapat diterima sepanjang kuota masih tersedia dan calon peserta didik berusia 7 tahun telah tertampung sepenuhnya pada sekolah ; |
| | | 4. Persyaratan usia paling rendah sebagaimana maksud huruf a dapat dikecualikan paling rendah 5 tahun 6 bulan pada tanggal 1 juli tahun berjalan bagi calon peserta didik yang memiliki :<br>a. Kecerdasan atau bakat istimewa;<br>b. Kesiapan psikis; |
| | | 5. Calon peserta didik yang memiliki kecerdasan atau bakat istimewa dan kesiapan psikis sebagaimana dimaksud pada angka 4 dibuktikan dengan rekomendasi tertulis dari psikologi professional; |
| | | 6. Dalam hal ini psikolog professional sebagaimana dimaksud pada angka 5 tidak tersedia, rekomendasi dapat dilakukan oleh dewan guru sekolah yang bersangkutan : |
| | | 7. Seleksi calon peserta didik baru tidak dibenarkan menggunakan ujian tertulis atau tes kemampuan akademik (membaca,menulis, dan berhitung) baik yang diselenggarakan pada saat pelaksanaan PPDB maupun sebelum pelaksanaan PPDB yang hasilnya digunakan untuk seleksi PPDB ; |
| | | 8. Diprioritaskan yang memiliki ijazah atau dokumen lain yang menyatakan lulus TK/PAUD ; |
| | | PPDB SMP : |
| | | 1. Berusia paling tinggi 15 tahun pada tanggal 1 juli tahun berjalan dan ; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Telah menyelesaikan kelas 6 SD atau bentuk lain yang sederajat ; |
| | | 3. Telah lulus dan memiliki ijazah atau yang menyatakan lulus SD Sederajat ; |
| | | 4. Memilliki Surat Keterangan Lulus (SKL) SD sederajat ; |
| | | 5. Memiliki ijazah madrasah diniyah takmiliyah awaliyah (MDTA); |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Petunjuk Teknis PPDB PAUD, SD Dan SMP |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |

| | | |
|---|---|---|
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (sembilan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

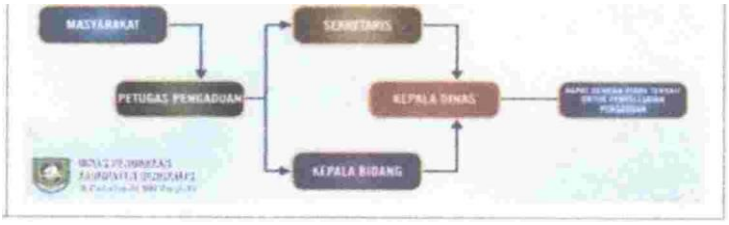
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENCAIRAN DANA BOS SEKOLAH DASAR (SD) DAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | Pencairan Dana Bos Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) : |
| | | 1. Pengesahan SPJ; |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Pengesahan Pencairan BOS |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk |

| | | |
|---|---|---|
| | | proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

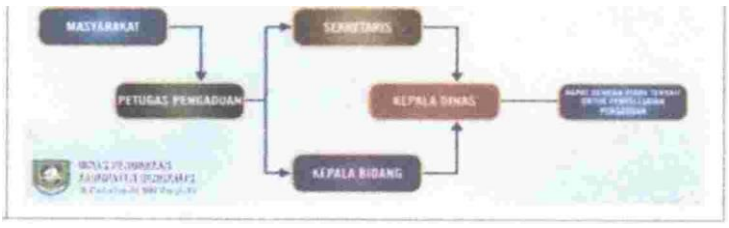
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

## "PENERBITAN IZIN STUDI BANDING / KARYA WISATA ALAM"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Izin orang tua |
| | | 2. Membuat rekap siswa / guru / pendamping yang mengikuti ; |
| | | 3. Membuat rute perjalanan ; |
| | | 4. Membuat laporan perjalanan ; |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Izin Studi Banding / Karya Wisata Alam |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |

| | | |
|---|---|---|
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XIV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENAMBAHAN DATA PTK BARU DI APLIKASI DAPODIK"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. SK yang di tanda tangani Kepala Dinas |
| | | 2. SK Pembagian Tugas |
| | | 3. Format Kebutuhan Guru |
| | | 4. Ijazah Terakhir |
| | | 5. KK |
| | | 6. KTP |
| | | 7. Isian Biodata dari Dinas |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Penginputan dan Pengentrian data PTK Baru di aplikasi dapodik |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

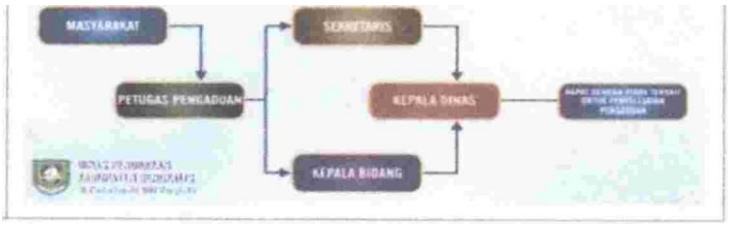
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN IZIN STUDI BANDING / KARYA WISATA GURU"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Izin orang tua |
| | | 2. Membuat rekap siswa / guru/ pendamping yang berangkat |
| | | 3. Membuat rute perjalanan |
| | | 4. Membuat laporan perjalanan |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Izin Studi Banding / Karya Wisata Guru |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

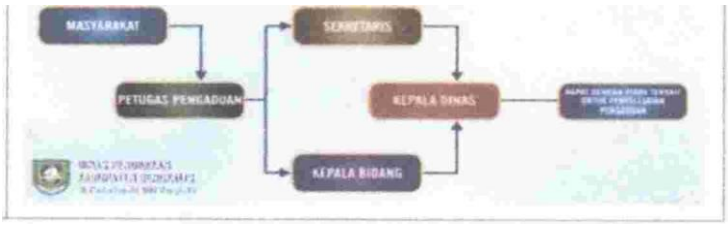
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XVI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

## "PENGUSULAN SATYALANKANA KARYA SATYA ASN"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. SK CPNS |
| | | 2. SK Terakhir |
| | | 3. Biodata Diri |
| | | 4. Pas Photo 3 x 4 Latar Merah |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Usulan Penghargaan Satyalankana karya satya ASN |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

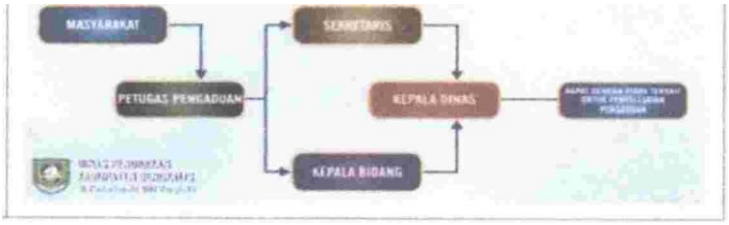
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XVII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**"PENGUSULAN INDONESIA PINTAR SEKOLAH DASAR (SD) DAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)"**

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Data peserta didik di DAPODIK sudah diverifikasi dan divalidasi |
| | | 2. Usulan Penerima PIP Telah ditentukan oleh pusat |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Usulan Kuota PIP Dari Kementrian |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk |

| | | |
|---|---|---|
| | | proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 5. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 6. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 7. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 8. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 5. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 6. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 7. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 6. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 7. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 8. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**

**LAMPIRAN XVIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**

# "PENERBITAN REKOMENDASI MUTASI, PROMOSI PEGAWAI"

| No | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Permohonan pindah yang bersangkutan ditunjukan kepada Bupati Bengkalis c.q Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bengkalis yang dibutuhi matreai 10.000, dan di dalam permohonan disebutkan alas an untuk pindah. |
| | | 2. Rekomendasi asli melepaskan dari Sekolah asal |
| | | 3. Rekomendasi melepaskan dari Korwilcam Pendidikan Kecamatan asal |
| | | 4. Foto Copy SK Terakhir 1 Lembar |
| | | 5. Foto Copy SKP Terakhir 1 Lembar |
| | | 6. Foto Copy Kartu Keluarga 1 Lembar |
| | | 7. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk 1 Lembar |
| | | 8. Foto Copy KARPEG 1 Lembar |
| | | 9. Foto Copy R7 terbaru (laporan keadaan guru disekolah) 1 Rangkap |
| | | 10. Rekomendasi Asli dari Sekolah Menerima |
| | | 11. Rekomendasi dari Bupati/ Pemda Menerima |
| | | *Catatan :*<br>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 3. | Waktu Pelayanan | Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima. |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp.0,-/ Gratis |
| 5. | Produk Layanan | Surat Rekomendasi Mutasi Pegawai |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | *Pengaduan Langsung :* |
| | | 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; |
| | | 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; |
| | | 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; |
| | | 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; |
| | | 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; |
| | | 7. Pengaduan selesai; |
| | | 8. Kotak Pengaduan/Saran; |
| | | *Pengaduan Tidak Langsung :* |
| | | 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; |
| | | 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut; |
| | | 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait; |
| | | 4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; |
| | | 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; |
| | | 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; |
| | | 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; |
| | | 8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id |
| | | 9. Facebook : Disdik Bengklis Gemilang |
| | | 10 . Pengaduan : SP4N Lapor |
| | | 11 . Instagram : disdik_bengkalis_gemilang |
| 7. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; |
| | | 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; |
| | | 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; |
| | | 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; |
| | | 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; |
| | | 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah; |
| | | 7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN; |
| 8. | Sarana Prasarana / Fasilitas | 1. Formulir dan Buku Tamu; |
| | | 2. Komputer dan Internet; |
| | | 3. Tempat Parkir; |
| | | 4. Media TV dan Surat Kabar; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. Loket Pelayanan; |
| | | 6. Ruang Tunggu; |
| | | 7. Ruang Konsultasi; |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi); |
| | | 2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat; |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan oleh Atasan Langsung; |
| | | 2. Inspektorat; |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | 1. Kepala Dinas; |
| | | 2. Sekretaris; |
| | | 3. Kepala Bidang; |
| | | 4. Kepala Seksi; |
| | | 5. Pengelola Pengaduan; |
| | | 6. Tim Teknis; |
| 12. | Jaminan Pelayanan | 1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); |
| | | 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto *"Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif";* |
| | | 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; |
| | | 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan; |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Memberikan pelayanan yang terbaik; |
| | | 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; |
| | | 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; |
| | | 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik; |
| 14, | Evaluasi Kinerja Pelayanan | *Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;* |
| | | 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); |
| | | 2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan; |
| | | 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; |
| | | 4. Banyaknya Pengaduan; |

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**
**KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST.,M.Si**
**NIP. 19790520 200502 1001**