



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Alamat : Jalan Sengkawit Komplek Pasar Induk Gedung Kanan Lantai II, Tanjung Selor  
Telp/Fax (0552) 2020530, Tanjung Selor Kode Pos 77212  
E-mail : kaltara.pendidikan@yahoo.com/ kaltara.pendidikan@gmail.com

---

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**PROVINSI KALIMANTAN UTARA**  
**NOMOR : 420/ 1755 /Disdikbud/KU/V/2021**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagai mana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara.
- Mengingat** :
- 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara;
  - 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
  - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
  - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
  - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
8. Permendikbud Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pedoman Organisasi dan Perangkat Daerah Bidang Pendidikan dan Kebudayaan;
9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara ;
11. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**PERTAMA**

Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA**

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi pelayanan jasa dan administrasi yang terdiri dari :

- a. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan/Persetujuan Mutasi Siswa Keluar Daerah dari Provinsi Kalimantan Utara ke Provinsi Lain;
- b. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan/Persetujuan Mutasi Siswa Kedalam Daerah dari Provinsi Lain ke Provinsi Kalimantan Utara;
- c. Pelayanan Legalisir Ijazah;

- d. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah SKPI (Rusak/Hilang/Salah Pengetikan);
- e. Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

**KETIGA**

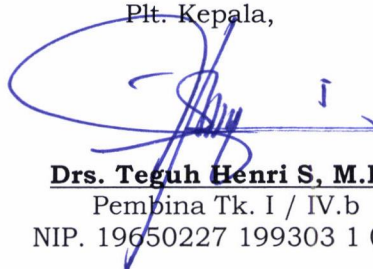
Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

**KEEMPAT**

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tanjung Selor  
Tanggal : 5 Mei 2021

Plt. Kepala,



**Drs. Teguh Henri S, M.Pd**

Pembina Tk. I / IV.b

NIP. 19650227 199303 1 006



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN PROVINSI  
KALIMANTAN UTARA  
NOMOR : 420/1755/Disdikbud/KU/V/2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan dan bidang kebudayaan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Adapun berdasarkan Peraturan Gubernur tersebut Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai fungsi sebagai berikut :

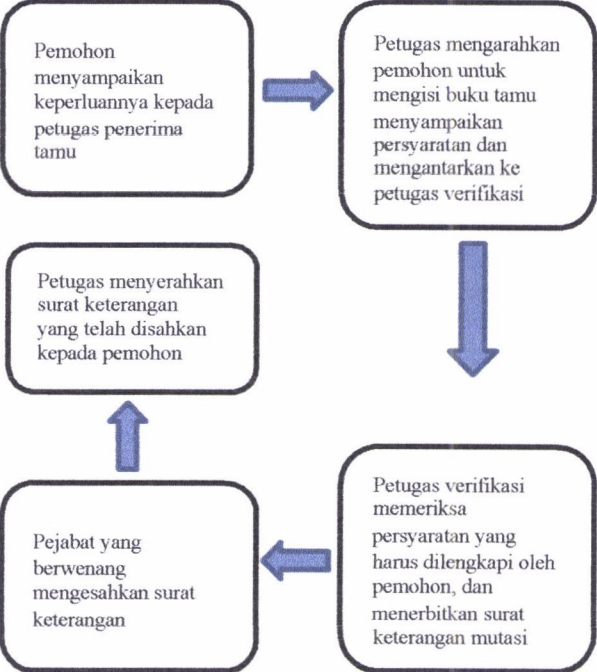
1. Perumusan kebijakan teknis bidang pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
2. Perumusan, Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis manajemen Pendidikan;
3. Perencanaan, Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kurikulum;
4. Perencanaan, Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perizinan kependidikan;
5. Perencanaan, Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis manajemen Pendidikan;
6. Perencanaan, Perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis sarana bahasa dan sastra;
7. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Kebudayaan;
8. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis kesenian tradisonal;
9. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis sejarah dan cagar budaya;
10. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Permuseuman;
11. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
12. Pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
13. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional;



14. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**1. Pelayanan Penertbitan Surat Keterangan/Persetujuan Mutasi Siswa Keluar Daerah dari Provinsi Kalimantan Utara ke Provinsi Lain**

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permohonn Pindah/Mutasi Siswa dari orang tua/wali</li> <li>• Surat Keterangan Pindah Dari Sekolah Asal</li> <li>• Surat Penerimaan mutasi dari sekolah Tujuan</li> <li>• Surat Rekomendasi dari Dinas Pendidikan asal dan tujuan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan menyampaikan keperluan kepada petugas penerima tamu dan mengisi buku tamu.</li> <li>• Petugas menerima tamu dan mengantarkan pemohon ke petugas verifikasi</li> <li>• Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang telah ditentukan dan menerbitkan surat keterangan</li> <li>• Pejabat yang berwenang mengesahkan surat keterangan mutasi siswa</li> <li>• Petugas menyerahkan surat keterangan mutasi siswa kepada pemohon</li> </ul>  <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan kebutuhannya kepada petugas penerima tamu] --&gt; B[Petugas mengarahkan pemohon untuk mengisi buku tamu menyampaikan persyaratan dan mengantarkan ke petugas verifikasi]     B --&gt; C[Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon, dan menerbitkan surat keterangan mutasi]     C --&gt; D[Pejabat yang berwenang mengesahkan surat keterangan]     D --&gt; E[Petugas menyerahkan surat keterangan yang telah disahkan kepada pemohon]     E --&gt; A   </pre>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan penerbitan surat keterangan / persetujuan mutasi siswa keluar daerah membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan/Persetujuan Mutasi Siswa Keluar Daerah dari Provinsi Kalimantan Utara ke Provinsi Lain
6.	Penangan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pengelola pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas</li> <li>b. Email: <a href="mailto:kaltara.pendidikan@gmail.com">kaltara.pendidikan@gmail.com</a></li> <li>c. Website: <a href="http://disdikbud.kaltaraprov.go.id">disdikbud.kaltaraprov.go.id</a></li> <li>d. Aplikasi L4POR</li> </ul> </li> </ul>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

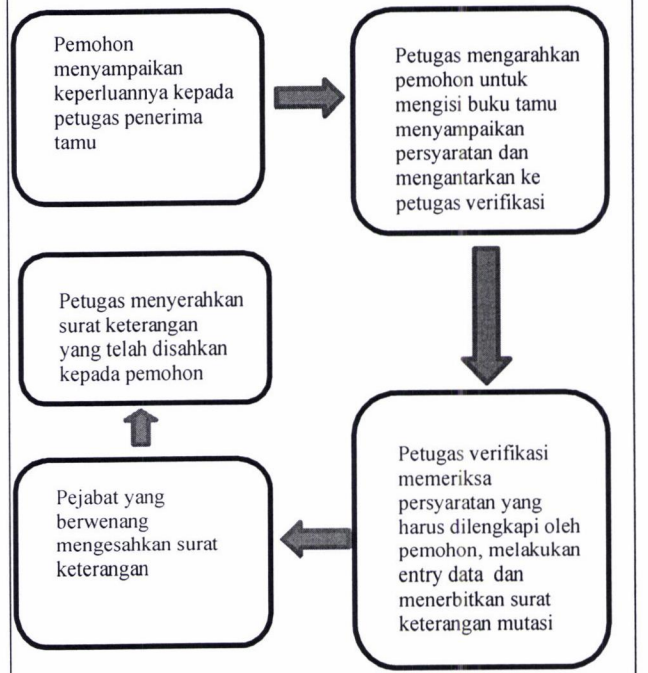
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>2. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu tamu</li> <li>2. Ruang tunggu kaum rentan (wanita hamil, lansia, anak-anak dan disabilitas)</li> </ol>

		3. Ruang konsultasi 4. Toilet 5. Mushola 6. Ruang menyusui 7. Ruang bermain anak 8. Kursi roda
3.	Kompetensi pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan sesuai bidang tugasnya SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah
4.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan dipastikan sesuai dengan Standar Pelayanan. Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan profesional oleh petgas yang ramah dan sudah terlatih
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keakuratannya, keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan Perbaikan pelayanan memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan

**2. Pelayanan Penertbitan Surat Keterangan/Persetujuan Mutasi Siswa Masuk ke dalam Daerah Provinsi Kalimantan Utara dari Provinsi Lain**

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• •Surat Permohonn Pindah/Mutasi Siswa dari orang tua/wali</li> <li>• Surat Keterangan Pindah Dari Sekolah Asal</li> <li>• Surat Penerimaan mutasi dari sekolah Tujuan</li> <li>• Surat Rekomendasi dari Dinas Pendidikan asal dan tujuan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan menyampaikan</li> </ul>



	<p>Prosedur</p>	<p>keperluan kepada petugas penerima tamu dan mengisi buku tamu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas menerima tamu dan mengantarkan pemohon ke petugas verifikasi</li> <li>• Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang telah ditentukan dan melakukan entry data</li> <li>• Petugas menerbitkan surat keterangan</li> <li>• Pejabat yang berwenang mengesahkan surat keterangan mutasi siswa</li> <li>• Petugas menyerahkan surat keterangan mutasi siswa kepada pemohon</li> </ul>  <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan kebutuhannya kepada petugas penerima tamu] --&gt; B[Petugas mengarahkan pemohon untuk mengisi buku tamu menyampaikan persyaratan dan mengantarkan ke petugas verifikasi]     B --&gt; C[Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon, melakukan entry data dan menerbitkan surat keterangan mutasi]     C --&gt; D[Pejabat yang berwenang mengesahkan surat keterangan]     D --&gt; E[Petugas menyerahkan surat keterangan yang telah disahkan kepada pemohon]   </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan penerbitan surat keterangan / persetujuan mutasi siswa masuk membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan/Persetujuan Mutasi Siswa Masuk Ke Daerah Provinsi Kalimantan Utara dari Provinsi Lain

6.	Penangan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pengelola Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas</li> <li>b. Email: <a href="mailto:kaltara.pendidikan@gmail.com">kaltara.pendidikan@gmail.com</a></li> <li>c. Website: <a href="http://disdikbud.kaltaraprov.go.id">disdikbud.kaltaraprov.go.id</a></li> <li>d. Aplikasi L4POR</li> </ul> </li> </ul>
----	---------------------------------------	--

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

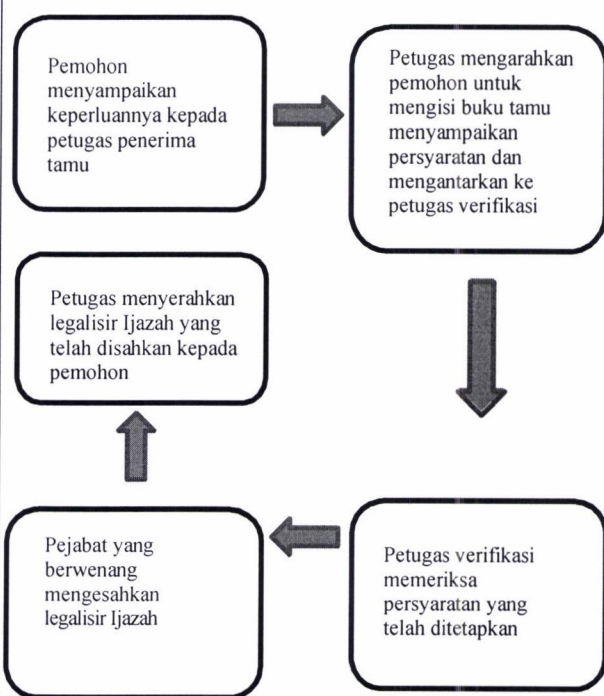
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>2. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu tamu</li> <li>2. Ruang tunggu kaum rentan (wanita hamil, lansia, anak-anak dan disabilitas)</li> <li>3. Ruang konsultasi</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Mushola</li> <li>6. Ruang menyusui</li> <li>7. Ruang bermain anak</li> <li>8. Kursi roda</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan sesuai bidang tugasnya</p> <p>SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung

5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan dipastikan sesuai dengan Standar Pelayanan. Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan profesional oleh petgas yang ramah dan sudah terlatih
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keakuratannya, keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan Perbaikan pelayanan memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan

### 3. Pelayanan Legalisir Ijazah

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijazah Asli</li> <li>• KTP Pemilik Ijazah (Luar Kaltara)</li> <li>• Fotocopy Ijazah (Maksimal 6 Lembar)</li> <li>• Materai (untuk surat pernyataan jika ijazah diterbitkan oleh sekolah di luar Wilayah Provinsi Kalimantan Utara)</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan menyampaikan keperluan kepada petugas penerima tamu dan mengisi buku tamu.</li> <li>• Petugas menerima tamu dan mengantarkan pemohon ke petugas verifikasi</li> <li>• Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang telah ditentukan</li> <li>• Pejabat yang berwenang mengesahkan fotokopi ijazah</li> <li>• Petugas mengarsipkan 1 lembar fotokopi yang telah disahkan</li> <li>• Petugas menyerahkan fotokopi ijazah yang telah disahkan kepada pemohon</li> </ul>



		 <pre> graph TD     A[Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang telah ditetapkan] --&gt; B[Pejabat yang berwenang mengesahkan legalisir Ijazah]     B --&gt; C[Petugas menyerahkan legalisir Ijazah yang telah disahkan kepada pemohon]     C --&gt; D[Pemohon menyampaikan keperluannya kepada petugas penerima tamu]     D --&gt; E[Petugas mengarahkan pemohon untuk mengisi buku tamu menyampaikan persyaratan dan mengantarkan ke petugas verifikasi]   </pre> <p>3. Jangka Waktu Pelayanan Permohonan legalisir Ijazah membutuhkan waktu kurang lebih 15 Menit</p> <p>4. Biaya/tarif Gratis</p> <p>5. Produk pelayanan Legalisir Ijazah</p> <p>6. Penangan Pengaduan, saran dan masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pengaduan masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas</li> <li>b. Email: <a href="mailto:kaltara.pendidikan@gmail.com">kaltara.pendidikan@gmail.com</a></li> <li>c. Website: <a href="http://disdikbud.kaltaraprov.go.id">disdikbud.kaltaraprov.go.id</a></li> <li>d. Aplikasi L4POR</li> </ol> </li> </ul>
--	--	--

		Perbaiki pelayanan memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan
--	--	---

**4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/SKPI (Rusak / Hilang / Salah pengetikan)**

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopy Ijazah sebanyak 2 lembar</li> <li>• Pas Photo sebanyak 2 lembar</li> <li>• Materai Rp. 10.000,-</li> <li>• Blangko/Surat SKPI dari sekolah asal</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan menyampaikan keperluan kepada petugas penerima tamu dan mengisi buku tamu.</li> <li>• Petugas menerima tamu dan mengantarkan pemohon ke petugas verifikasi pada bidang</li> <li>• Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang telah ditentukan jika telah sesuai maka akan disampaikan kepada pejabat yang berwenang</li> <li>• Pejabat yang berwenang menandatangani Blangko/surat SKPI</li> <li>• Petugas mengarsipkan 1 lembar fotokopi yang telah disahkan</li> <li>• Petugas menyerahkan blangko/surat SKPI yang diserahkan kepada pemohon</li> </ul>

		<pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan kebutuhannya kepada petugas penerima tamu] --&gt; B[Petugas mengarahkan pemohon untuk mengisi buku tamu menyampaikan persyaratan dan mengantarkan ke petugas verifikasi]     B --&gt; C[Petugas verifikasi memeriksa persyaratan yang telah ditetapkan]     C --&gt; D[Pejabat yang berwenang mengesahkan SKPI]     D --&gt; E[Petugas menyerahkan SKPI telah disahkan kepada pemohon]     E --&gt; A </pre> <p>3. Jangka Waktu Pelayanan Permohonan penerbitan SKPI membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit</p> <p>4. Biaya/tarif Gratis</p> <p>5. Produk pelayanan SKPI</p> <p>6. Penangan Pengaduan, saran dan masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pengelola Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas</li> <li>b. Email: <a href="mailto:kaltara.pendidikan@gmail.com">kaltara.pendidikan@gmail.com</a></li> <li>c. Website: <a href="http://disdikbud.kaltaraprov.go.id">disdikbud.kaltaraprov.go.id</a></li> <li>d. Aplikasi L4POR</li> </ol> </li> </ul>
--	--	--



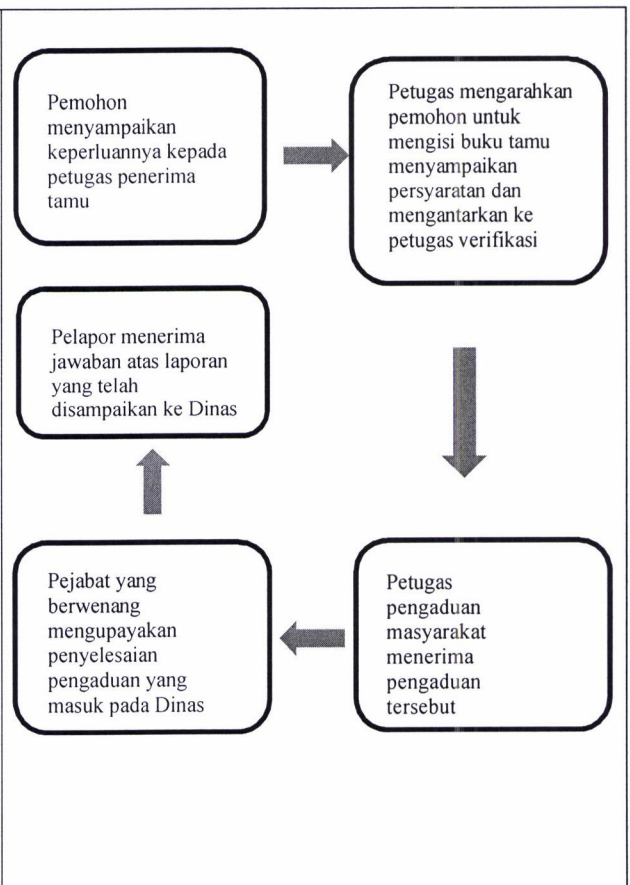
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</p> <p>2. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</p>
2.	Sarana dan prasarana	<p>1. Ruang tunggu tamu</p> <p>2. Ruang tunggu kaum rentan (wanita hamil, lansia, anak-anak dan disabilitas)</p> <p>3. Ruang konsultasi</p> <p>4. Toilet</p> <p>5. Mushola</p> <p>6. Ruang menyusui</p> <p>7. Ruang bermain anak</p> <p>8. Kursi roda</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan sesuai bidang tugasnya</p> <p>SDM yang memiliki prilaku santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan dipastikan sesuai dengan Standar Pelayanan. Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan profesional oleh petgas yang ramah dan sudah terlatih
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keakuratannya, keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

		Perbaiki pelayanan memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan
--	--	---

### 5. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi buku tamu</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna layanan menyampaikan keperluan kepada petugas penerima tamu dan mengisi buku tamu.</li> <li>• Petugas penerima tamu mengantarkan pemohon ke petugas pengaduan masyarakat</li> <li>• Petugas pengaduan menerima pelapor/tamu, melakukan pencatatan jenis pengaduan dan melakukan analisis terhadap jenis pengaduan. Jika pengaduannya tentang aturan atau regulasi tentang produk layanan Dinas Pendidikan maka petugas akan memberikan penjelasan dan jawaban atas laporan kepada pelapor pada saat itu juga , jika pengaduannya bersifat kebijakan maka akan diteruskan kebidang yang sesuai untuk dikoordinasikan dan menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk ditindak lanjuti</li> <li>• Kepala Dinas menerima laporan dari petugas pengaduan dan menugaskan bidang untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut</li> <li>• Pejabat pada Bidang menerima kedatangan tamu dan menerima pengaduan serta berupaya memberikan penjelasan atas pengaduan tersebut</li> <li>• Melayani tamu dan menindak lanjuti kepentingan kedatangan tamu tersebut</li> <li>• Pelapor menerima layanan pengaduan dari petugas / staf / pejabat di Dinas Pendidikan</li> </ul>

		 <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan kebutuhannya kepada petugas penerima tamu] --&gt; B[Petugas mengarahkan pemohon untuk mengisi buku tamu menyampaikan persyaratan dan mengantarkan ke petugas verifikasi]     B --&gt; C[Petugas pengaduan masyarakat menerima pengaduan tersebut]     C --&gt; D[Pejabat yang berwenang mengupayakan penyelesaian pengaduan yang masuk pada Dinas]     D --&gt; E[Pelapor menerima jawaban atas laporan yang telah disampaikan ke Dinas]     E --&gt; A </pre> <p>3. Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>Pelayanan Pengaduan Masyarakat membutuhkan waktu kurang lebih 2 x 24 Jam</p> <p>4. Biaya/tarif</p> <p>Gratis</p> <p>5. Produk pelayanan</p> <p>Pengaduan Masyarakat</p> <p>6. Penangan Pengaduan, saran dan masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas pengelola Kebudayaan Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>• Pengaduan, saran dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas</li> <li>b. Email: <a href="mailto:kaltara.pendidikan@gmail.com">kaltara.pendidikan@gmail.com</a></li> <li>c. Website: <a href="http://disdikbud.kaltaraprov.go.id">disdikbud.kaltaraprov.go.id</a></li> <li>d. Aplikasi L4POR</li> </ol> </li> </ul>
--	--	---



Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di

Internal Organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>2. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu tamu</li> <li>2. Ruang tunggu kaum rentan (wanita hamil, lansia, anak-anak dan disabilitas)</li> <li>3. Ruang konsultasi</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Mushola</li> <li>6. Ruang menyusui</li> <li>7. Ruang bermain anak</li> <li>8. Kursi roda</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan sesuai bidang tugasnya</p> <p>SDM yang memiliki prilaku santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan dipastikan sesuai dengan Standar Pelayanan. Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan profesional oleh petgas yang ramah dan sudah terlatih
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keakuratannya, keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

		Perbaikan pelayanan memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan
--	--	--

Ditetapkan di : Tanjung Selor  
Tanggal : 5 Mei2021

Plt. Kepala,



**Drs. Teguh Henri S, M.Pd**  
Pembina Tk. I / IV.b  
NIP. 19650227 199303 1 006

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 21 Tahun 2016, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> <li>2. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2016 Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu tamu</li> <li>2. Ruang tunggu kaum rentan (wanita hamil, lansia, anak-anak dan disabilitas)</li> <li>3. Ruang konsultasi</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Mushola</li> <li>6. Ruang menyusui</li> <li>7. Ruang bermain anak</li> <li>8. Kursi roda</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>SDM yang memiliki pengetahuan dan wawasan sesuai bidang tugasnya</p> <p>SDM yang memiliki prilaku santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan internal	Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan dipastikan sesuai dengan Standar Pelayanan. Pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan profesional oleh petgas yang ramah dan sudah terlatih
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keakuratannya, keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan