



# PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS

## DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian Nomor : 007 Bengkulu Kode Pos 28714

Telepon : 0821-6976-5430 Fax (0766) 8001009 E-Mail : [disdikbengkalis884@gmail.com](mailto:disdikbengkalis884@gmail.com)

Website : [www.disdik.bengkalis.go.id](http://www.disdik.bengkalis.go.id)

---

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS NOMOR : 36/ DISDIK-KPTS/I/2024

### TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

#### KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

- Menimbang :
- 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;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu;
- Mengingat :
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 Tentang Pembentukan daerah otonom kabupaten dalam Lingkungan daerah provinsi sumatera tengah (lembaran negara republik indonesia 1956 nomor 25);
  - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 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);
  - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pengisian

Jabatan Pimpinan Tinggi Secara Terbuka Dan Kompetitif 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 I 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, 10 Januari 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS



**HADI PRASETYO, ST**

NIP. 19790520 200502 1001



## STANDAR PELAYANAN 2024



**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	<p><i>Secara Langsung :</i></p> <p>1. Konsultasi</p> <p><i>Tidak Langsung :</i></p> <p>1. Biodata Diri / KTP Pelapor</p> <p>2. Mengisi Formulir Yang Telah Disediakan</p> <p>3. Menghubungi Kontak Person Pengaduan Website, SP4N LAPOR, WA, Intagram, Facebook dsb.</p> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan, membawa KTP asli dan Fotocopy, mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <p>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</p> <p>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</p> <p>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</p> <p>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</p> <p>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</p> <p>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</p> <p>7. Pengaduan selesai;</p> <p>8. Kotak Pengaduan/Saran;</p> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <p>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</p> <p>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut;</p> <p>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</p>

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

		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i> 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  
NIP. 19790520 200502 1001**

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

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**



**“PENGESEAHAN 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 : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service process: 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leads to 'Selesai' (Completed). From 'Selesai', it goes to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). This leads to 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff provides documents to applicant and archives). From here, it branches to 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' (Staff checks document completeness) and 'Petugas Memeriksa berkas ke loket' (Staff checks documents at the counter). 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' leads to 'Proses Dokumen' (Document processing), which then leads to 'Petugas Memeriksa berkas ke loket'.</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/ Penjelasan sesuai</li> </ol>

		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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;</li> <li>8. Permendikbud Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pengesahan Fotocopy Ijazah/SKHUN;</li> </ol>
8.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir dan Buku Tamu;</li> <li>2. Komputer dan Internet;</li> <li>3. Tempat Parkir;</li> <li>4. Media TV dan Surat Kabar;</li> <li>5. Loket Pelayanan;</li> <li>6. Ruang Tunggu;</li> <li>7. Ruang Konsultasi;</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi);</li> <li>2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat;</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Atasan Langsung;</li> <li>2. Inspektorat;</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas;</li> <li>2. Sekretaris;</li> <li>3. Kepala Bidang;</li> <li>4. Kepala Seksi;</li> <li>5. Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Tim Teknis;</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan);</li> <li>2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto "<i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i>";</li> <li>3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan;</li> <li>4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan;</li> </ol>

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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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 : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service process: 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leads to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / Sudah puas' (Staff guides satisfaction survey/already satisfied), which leads to 'Selesai' (Completed). Another path shows 'Pemohon Diarahkan ke Loket pelayanan' (Applicant directed to service counter) leading to 'Petugas Loket dokumen ke pemohon dan menyiapkan arsip' (Counter staff provides documents to applicant and prepares archive), which leads to 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' (Staff checks document completeness), then 'Proses Dokumen' (Document process), and finally 'Pemohon Menyampaikan berkas ke loket' (Applicant submits documents to counter).</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, 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 Pengaduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut; 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;

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

		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i> 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  
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 : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service mechanism and procedure. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Direct Applicant) leading to 'Seleksi' (Selection). From 'Seleksi', the process moves to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). This leads to 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff provides documents to applicant and archives). From there, it goes to 'Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas' (Staff verifies document completeness). This leads to 'Pemohon Menyerahkan berkas ke loket' (Applicant submits documents to the counter). Finally, it leads to 'Proses Dokumen' (Document Processing). There is also a feedback loop from 'Petugas Loker' back to 'Petugas memandu pengisian survey'.</p>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, 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 Pengaduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;

		7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran;
		<i>Pengaduan Tidak Langsung :</i>
		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 klarifikasi/ 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_bengklis_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 Bengkulu Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;
		7. Peraturan Bupati Bengkulu Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu;
		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. Loker 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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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 : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the process flow: 'Pemohon Datang Langsung' leads to 'Selasai', which then leads to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas'. From there, it branches into 'Petugas Diarahkan ke Loket pelayanan' and 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas'. 'Petugas Diarahkan ke Loket pelayanan' leads to 'Petugas Loket dokumen ke pemohon dan menyiapkan arsip', which then leads to 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas'. Finally, 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' leads to 'Proses Dokumen' and 'Pemohon Menyerahkan berkas ke loket'.</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;</li> <li>6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/</li> </ol>

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

		3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;
14,	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
NIP. 19790520 200502 1001**

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

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS**



**“PENERBITAN REKOMENDASI IZIN BELAJAR”**

<b>No</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan tugas belajar yang diberhentikan / tidak diberhentikan dari jabatan yang dibuat oleh PNS yang bersangkutan (diatas materai Rp 10.000,-).</li> <li>2. Surat rekomendasi dari Kepala Perangkat Daerah.</li> <li>3. Asli dan fotocopy edaran / brosur pengumuman 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.</li> <li>4. Surat tidak sedang dalam pemeriksaan pelanggaran disiplin / tindak pidana.</li> <li>5. Surat tidak sedang menjalani pidana penjara atau kurungan atau hukuman disiplin sedang dan hukuman disiplin berat.</li> <li>6. Surat tidak sedang menjalani cuti di luar tanggungan Negara atau menjalani pemberhentian sementara sebagai PNS.</li> <li>7. Surat tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin paling kurang tingkat sedang dalam 1 tahun terakhir.</li> <li>8. Surat tidak pernah dijatuhi pidana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dalam 1 tahun terakhir.</li> <li>9. Surat tidak pernah dibatalkan atau diberhentikan tugas belajarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam waktu 2 tahun terakhir.</li> <li>10. Fotocopy SK pangkat terakhir.</li> <li>11. Fotocopy ijazah terakhir yang diperoleh sebelumnya.</li> <li>12. Fotocopy SKP 2 Tahun terakhir.</li> <li>13. Fotocopy SK jabatan structural atau fungsional terakhir (bagi PNS yang menduduki jabatan).</li> <li>14. Pas photo 3x4 cm 2 lembar (latar belakang merah).</li> <li>15. Surat pernyataan mematuhi jam kerja, tidak menuntut biaya pendidikan dan tidak menuntut penyesuaian ijazah (diatas materai Rp 10.000,-).</li> <li>16. Surat Aktif Kuliah.</li> <li>17. Dijilid warna merah</li> </ol> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> <li>- Permohonan di ajukan di awal semester</li> </ul>

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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;</li> <li>6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan;</li> <li>7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;</li> <li>8. Website : <a href="http://disdik.bengkaliskab.go.id">disdik.bengkaliskab.go.id</a></li> <li>9. Facebook : Disdik Bengkalis Gemilang</li> <li>10 . Pengaduan : SP4N Lapor</li> <li>11 . Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdik_bengkalis_gemilang">disdik_bengkalis_gemilang</a></li> </ol>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 107 Tahun 2021</li> </ol>

		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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir dan Buku Tamu;</li> <li>2. Komputer dan Internet;</li> <li>3. Tempat Parkir;</li> <li>4. Media TV dan Surat Kabar;</li> <li>5. Loker Pelayanan;</li> <li>6. Ruang Tunggu;</li> <li>7. Ruang Konsultasi;</li> </ol>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menggunakan IT (Komputer, Internet dan Sistem Aplikasi);</li> <li>2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat;</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Atasan Langsung;</li> <li>2. Inspektorat;</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kepala Dinas;</li> <li>4. Sekretaris;</li> <li>5. Kepala Bidang;</li> <li>6. Kepala Seksi;</li> <li>7. Pengelola Pengaduan;</li> <li>8. Tim Teknis;</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan);</li> <li>2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto "<i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i>";</li> <li>3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan;</li> <li>4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan;</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang terbaik;</li> <li>2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;</li> <li>3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;</li> <li>4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p><i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);</li> <li>2. Penerapan 18 (sembilan belas) Komponen Standar Pelayanan;</li> <li>3. Jumlah dan Jenis Output Layanan;</li> <li>4. Banyaknya Pengaduan;</li> </ol>



**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST  
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 : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service system, mechanism, and procedure. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leading to 'Selesai' (Completed). From 'Selesai', it goes to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan/ tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). This leads to 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyiapkan arsip' (Staff provides documents to applicant and prepares archive). From there, it goes to 'Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas' (Staff verifies document completeness), then 'Proses Dokumen' (Document processing), and finally 'Pemohon Menyerahkan berkas ke Loker' (Applicant submits documents to the counter). A feedback loop 'Petugas Loker menyerahkan berkas ke Loker' (Staff returns documents to counter) also feeds back into the 'Selesai' stage.</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/ Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;</li> </ol>

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

	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;</li> <li>3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;</li> <li>4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;</li> </ul>
14,	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p><i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);</li> <li>2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan;</li> <li>3. Jumlah dan Jenis Output Layanan;</li> <li>4. Banyaknya Pengaduan;</li> </ul>


**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS**  
  
**HADI PRASETYO, ST**  
**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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir yang disediakan</li> <li>2. Biodata Sekolah</li> <li>3. Profil Sekolah</li> <li>4. Dokumen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto copy SK Operasional</li> <li>- Foto copy SK Pendirian (swasta dan negeri)</li> <li>- Foto copy KTP kepala sekolah</li> <li>- Foto copy Surat Kepemilikan Tanah</li> </ul> </li> <li>5. File yang wajib di bawa :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- SK Operasional scan asli size 1 mb</li> <li>- Foto papan nama sekolah</li> <li>- Foto sekolah tampak depan</li> </ul> </li> </ol> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service system, mechanism, and procedure. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leading to 'Pemohon Diarahkan ke Loket pelayanan' (Applicant directed to service counter). From there, the applicant goes to 'Pemohon Menyerahkan berkas ke loket' (Applicant submits documents to counter). The process then moves to 'Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas' (Staff verifies document completeness), followed by 'Proses Dokumen' (Document processing). After processing, 'Petugas Loket dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff returns documents to applicant and archives). A feedback loop 'Petugas menandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey) leads back to the service counter. The process ends with 'Selesai' (Completed).</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> </ol>
		<p>8. Kotak Pengaduan/Saran;</p> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> </ol>

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

		kualitas pelayanan);
		2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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 : - 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 SPJ
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;</li> <li>6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/</li> </ol>

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

		3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;
14,	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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	<p>Penegrian Sekolah PAUD :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin Operasional</li> <li>2. Akreditasi</li> <li>3. NPSN</li> <li>4. Akte Pendirian</li> <li>5. Surat Tanah</li> <li>6. NPWP Sekolah</li> <li>7. Foto Kondisi Sekolah</li> <li>8. Surat Pernyataan Kurikulum yang Digunakan</li> <li>9. Kepengurusan Yang masih Berlaku yang Di sahkan oleh Instansi Pemerintah Yang Berwenang (SK)</li> <li>10. Surat Tanggung Jawab Mutlak</li> <li>11. Surat Keterangan Domisili</li> <li>12. KTP Pengelola, Sekretaris, Bendahara</li> <li>13. Foto Copy Rekening Bank yang masih Berlaku</li> </ol> <p>Penegrian Sekolah SD :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dari Kepala Sekolah di Ketahui Korwil Pendidikan;</li> <li>2. Rekomendasi dari Kepala Desa/Lurah;</li> <li>3. Rekomendasi dari Korwil Pendidikan;</li> <li>4. Rekomendasi dari Camat;</li> <li>5. Memiliki Gedung dan lahan yang memadai;</li> <li>6. Memiliki calon peserta didik sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) orang;</li> <li>7. Memiliki tenaga pendidik dan kependidikan;</li> <li>8. Memiliki sarana dan prasarana tempat bermain;</li> <li>9. Jarak lokasi dengan sekolah lain yang berada disekitar lingkungan kurang lebih 500 meter;</li> <li>10. Melaksanakan kurikulum dan ketentuan lain yang ditetapkan dan disahkan oleh Pemerintah sesuai dengan satuan pendidikan;</li> </ol> <p>Penegrian Sekolah SMP :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Hasil Rapat Komite Sekolah</li> <li>2. Surat Permohonan Sekolah</li> <li>3. Surat Rekomendasi Korwil Kecamatan</li> <li>4. Izin Operasional Sekolah</li> <li>5. Surat Tanah (Milik Sekolah)</li> <li>6. Data Siswa dan Guru</li> <li>7. Data Pendukung Lainnya (Foto Sekolah)</li> <li>8. Surat Rekomendasi Camat Setempat</li> <li>9. Surat Keterangan Kepala Desa Setempat</li> <li>10. Surat Keterangan Domisili Sekolah (lengkap)</li> </ol>

		<p>Catatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1, Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;</li> <li>5. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>6. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>7. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>8. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>9. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>10. Pengaduan selesai;</li> <li>11. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;</li> <li>6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan;</li> <li>7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;</li> <li>8. Website : <a href="http://disdik.bengkaliskab.go.id">disdik.bengkaliskab.go.id</a></li> <li>9. Facebook : Disdik Bengkalis Gemilang</li> <li>10. Pengaduan : SP4N Lapor</li> <li>11. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdik_bengkalis_gemilang">disdik_bengkalis_gemilang</a></li> </ol>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> </ol>

		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. Loker 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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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	<p>PPDB Paud :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paling rendah 4 tahun dan paling tinggi 5 tahun untuk kelompok A ;</li> <li>2. Paling rendah 5 tahun dan paling tinggi 6 tahun untuk kelompok B ;</li> </ol> <p>PPDB SD ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A. Usia 7 tahun atau B. Paling rendah 6 tahun padat anggal 1 juli tahun berjalan ;</li> <li>2. Usia 7 tahun sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a merupakan usia sebelum 8 tahun ;</li> <li>3. Dalam pelaksana ppdb sd memprioritaskan 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 ;</li> <li>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 : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kecerdasan atau bakat istimewa;</li> <li>b. Kesiapan psikis;</li> </ol> </li> <li>5. Calon peserta didik yang memiliki kecerdasan atau bakat istimewa dan kesiapan psikis sebagaimana dimaksud pada angka 4 dibuktikan dengan rekomendasi tertulis dari psikologi profesional;</li> <li>6. Dalam hal ini psikolog professional sebagaimana dimaksud pada angka 5 tidak tersedia, rekomendasi dapat dilakukan oleh dewan guru sekolah yang bersangkutan ;</li> <li>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 ;</li> <li>8. Diprioritaskan yang memiliki ijazah atau dokumen lain yang menyatakan lulus TK/PAUD ;</li> </ol> <p>PPDB SMP :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berusia paling tinggi 15 tahun pada tanggal 1 juli tahun berjalan dan ;</li> <li>2. Telah menyelesaikan kelas 6 SD atau bentuk lain yang sederajat ;</li> <li>3. Telah lulus dan memiliki ijazah atau yang menyatakan lulus SD Sederajat ;</li> <li>4. Memilliki Surat Keterangan Lulus (SKL) SD sederajat ;</li> <li>5. Memiliki ijazah madrasah diniyah takmiliyah awaliyah (MDTA);</li> </ol>

		<p>Catatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service process. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Direct Applicant) leading to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). From there, it branches into 'Pemohon Diarahkan ke loket pelayanan' (Applicant directed to service counter) and 'Pemohon Menyorahkan berkas ke loket' (Applicant submits documents to counter). The 'Petugas Loket dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Counter staff provides documents to applicant and archives) step leads to 'Proses Dokumen' (Document Process). 'Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas' (Staff verifies document completeness) is a step before 'Proses Dokumen'. The process concludes with 'Selesai' (Completed).</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;</li> <li>6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan;</li> <li>7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;</li> <li>8. Website : <a href="http://disdik.bengkaliskab.go.id">disdik.bengkaliskab.go.id</a></li> <li>9. Facebook : Disdik Bengkalis Gemilang</li> <li>10. Pengaduan : SP4N Lapor</li> <li>11. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdik_bengkalis_gemilang">disdik_bengkalis_gemilang</a></li> </ol>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> </ol>

		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. Loker 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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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;  <i>Catatan :</i> - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service system, mechanism, and procedure. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leading to 'Sesuai' (Suitable) or 'Tidak Sesuai' (Not Suitable). 'Tidak Sesuai' leads to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). 'Sesuai' leads to 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff provides documents to applicant and archives). 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' leads to 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' (Staff checks document completeness). 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' leads to 'Proses Dokumen' (Document processing). 'Proses Dokumen' leads to 'Petugas menyerahkan berkas ke loket' (Staff hands over documents to the counter). 'Petugas menyerahkan berkas ke loket' leads to 'Pemohon Diarahkan ke Loket pelayanan' (Applicant is directed to the service counter). 'Pemohon Diarahkan ke Loket pelayanan' leads to 'Pemohon menyerahkan berkas ke loket' (Applicant hands over documents to the counter).</p>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, 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 Pengaduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran; <i>Pengaduan Tidak Langsung :</i> 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 klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/ Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi

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

	Keselamatan	<p>2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;</p> <p>3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;</p> <p>4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;</p>
14,	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p><i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i></p> <p>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);</p> <p>2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan;</p> <p>3. Jumlah dan Jenis Output Layanan;</p> <p>4. Banyaknya Pengaduan;</p>



**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS**

**HADI PRASETYO, ST  
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin orang tua</li> <li>2. Membuat rekap siswa / guru / pendamping yang mengikuti ;</li> <li>3. Membuat rute perjalanan ;</li> <li>4. Membuat laporan perjalanan ;</li> </ol> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service process: 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leads to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). From there, it branches into 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff provides documents to applicant and archives) and 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' (Staff checks document completeness). The latter leads to 'Petugas Menyampaikan berkas ke loket' (Staff sends documents to the counter), which then leads to 'Petugas Diarahkan ke Loket pelayanan' (Applicant is directed to the service counter). The process concludes with 'Proses Dokumen' (Document process) and 'Selesai' (Completed).</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/ Penjelasan sesuai</li> </ol>

		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. Locket 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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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**  
**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 : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the service mechanism and procedure. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant comes directly) leading to 'Sesuai' (Suitable) or 'Tidak Sesuai' (Not Suitable). 'Tidak Sesuai' leads to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey). 'Sesuai' leads to 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff provides documents to applicant and archives). 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' leads to 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' (Staff checks document completeness). 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' leads to 'Petugas Menyampaikan berkas ke loket' (Staff delivers documents to the counter). 'Petugas Menyampaikan berkas ke loket' leads to 'Proses Dokumen' (Document processing). 'Proses Dokumen' leads to 'Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip'.</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, 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 Pengaduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> 1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi; 2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut; 3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan

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

		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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**  
**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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin orang tua</li> <li>2. Membuat rekap siswa / guru/ pendamping yang berangkat</li> <li>3. Membuat rute perjalanan</li> <li>4. Membuat laporan perjalanan</li> </ol> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Selatan, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu Selatan, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindak lanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> </ol>

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

		berkesinambungan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan yang terbaik;</li> <li>2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;</li> <li>3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;</li> <li>4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;</li> </ol>
14,	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p><i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);</li> <li>2. Penerapan 18 (delapan belas) Komponen Standar Pelayanan;</li> <li>3. Jumlah dan Jenis Output Layanan;</li> <li>4. Banyaknya Pengaduan;</li> </ol>


  
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN BENGKALIS**
  

  
**HADI PRASETYO, ST**  
**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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK CPNS</li> <li>2. SK Terakhir</li> <li>3. Biodata Diri</li> <li>4. Pas Photo 3 x 4 Latar Merah</li> </ol> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <p><i>Pengaduan Tidak Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/ Penjelasan sesuai</li> </ol>

		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. Locket 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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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 <i>Catatan :</i> - 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	<i>Pengaduan Langsung :</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;</li> <li>7. Pengaduan selesai;</li> <li>8. Kotak Pengaduan/Saran;</li> </ol> <i>Pengaduan Tidak Langsung :</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mengirimkan Dokumen Pengaduan ke Instansi;</li> <li>2. Petugas mengagendakan Dokumen Pengaduan untuk proses tindaklanjut;</li> <li>3. Atasan langsung mendisposisikan Dokumen Pengaduan ke Bidang terkait;</li> <li>4. Bidang terkait mempelajari, menindaklanjuti dan memberikan klarifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;</li> <li>5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/ Penjelasan sesuai</li> </ol>

		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. Locket 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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan pindah yang bersangkutan ditunjukan kepada Bupati Bengkulu c.q Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bengkulu yang dibutuhi matreai 10.000, dan di dalam permohonan disebutkan alas an untuk pindah.</li> <li>2. Rekomendasi asli melepaskan dari Sekolah asal</li> <li>3. Rekomendasi melepaskan dari Korwilcam Pendidikan Kecamatan asal</li> <li>4. Foto Copy SK Terakhir 1 Lembar</li> <li>5. Foto Copy SKP Terakhir 1 Lembar</li> <li>6. Foto Copy Kartu Keluarga 1 Lembar</li> <li>7. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk 1 Lembar</li> <li>8. Foto Copy KARPEG 1 Lembar</li> <li>9. Foto Copy R7 terbaru (laporan keadaan guru disekolah) 1 Rangkap</li> <li>10. Rekomendasi Asli dari Sekolah Menerima</li> <li>11. Rekomendasi dari Bupati/ Pemda Menerima</li> </ol> <p><i>Catatan :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the system, mechanism, and procedure for issuing recommendations. It starts with 'Pemohon Datang Langsung' (Applicant arrives directly) leading to 'Seleksi' (Selection). From 'Seleksi', the process moves to 'Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas' (Staff guides satisfaction survey completion). This leads to 'Petugas Diarahkan ke Loket pelayanan' (Staff directed to service counter) and 'Petugas Melepaskan berkas ke loket' (Staff releases files to counter). From the counter, the process goes to 'Petugas Memeriksa kelengkapan berkas' (Staff checks file completeness), then to 'Proses Dokumen' (Document processing), and finally to 'Petugas Loket dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip' (Staff returns documents to applicant and archives).</p>
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	<p><i>Pengaduan Langsung :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu, Jalan Pertanian No. 007 Bengkulu, Kode Pos : 28714;</li> <li>2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;</li> <li>3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> </ol>

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

		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 " <i>Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif</i> ";
		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	<i>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan Sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) atau per 3 (tiga) bulan sekali, meliputi ;</i>
		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  
NIP. 19790520 200502 1001**