



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS DINAS PENDIDIKAN

Jalan Pertanian No. 012 Bengkalis Kode Pos : 28714
Telepon : 0821-6976-5430 Fax. (0766) 8001009 e-mail : bengkalisdisdik884@gmail.com
Website : www.disdik.bengkalis.kab.go.id

SK STANDAR PELAYANAN



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



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
Website : www.disdik.bengkalis.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS NOMOR : 21 / KPTS-DISDIK/I/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS,

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

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

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 Tentang Pembentukan daerah otonom kabupaten dalam Lingkungan daerah provinsi Sumatera Tengah (lembaran negara republik Indonesia 1956 nomor 25);

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

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

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

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pengisian Jabatan Pimpinan Tinggi Secara Terbuka Dan 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 50 Tahun 2024 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 terlampir pada keputusan ini 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, 13 Januari 2026



KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATENBENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“LAYANAN PENGADUAN PUBLIK”

No	KOMPONEN	URAIAN
	Persyaratan	<i>Secara Langsung :</i>
		1. Konsultasi
		<i>Tidak Langsung :</i>
		1. Biodata Diri / KTP Pelapor
		2. Mengisi Formulir Yang Telah Disediakan
		3. Menghubungi Kontak Person Pengaduan Website, SP4N LAPOR, WA, Intagram, Facebook dsb.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<i>Catatan :</i> - Berpakaian sopan, membawa KTP asli dan Fotocopy, mempersiapkan semua persyaratan
		<pre>graph TD A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan] B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket] C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas] D --> E[Proses Dokumen] E --> F[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip] F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas] G --> H[Selesai]</pre>
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	<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 Pengeduan;
		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 : disdikbengkalis.kab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
8.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Formulir dan Buku Tamu;
		2. Komputer dan Internet;
		3. Tempat Parkir;
		4. Media TV dan Surat Kabar;
		5. Loker Pelayanan;
		6. Ruang Tunggu;
		7. Ruang Konsultasi;
		1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi);
		2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat;
10.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Atasan Langsung;
		2. Inspektorat;
11.	Jumlah Pelaksanaan	1. Kepala Dinas;
		2. Sekretaris;
		3. Kepala Bidang;
		4. Kepala Seksi;
		5. Pengelola Pengaduan;
		6. Tim Teknis;
12.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar

		Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan);
		2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto “ <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 FRASETYO, ST., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
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	
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	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola 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 : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 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 19 (sembilan belas) Komponen Standar Pelayanan;
		3. Jumlah dan Jenis Output Layanan;
		4. Banyaknya Pengaduan;

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
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
SERTA 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	<pre>graph TD A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Locket pelayanan] B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke locket] C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas] D --> E[Proses Dokumen] E --> F[Petugas Locket dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip] F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas] G --> H[Selesai]</pre>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <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 : disdikbengkalis.kab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
		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;
7.	Dasar Hukum	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 50 Tahun 2024 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;
		1. Formulir dan Buku Tamu;
		2. Komputer dan Internet;
		3. Tempat Parkir;
8.	Sarana Prasarana / Fasilitas	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) Komponen Standar Pelayanan;
		3. Jumlah dan Jenis Output Layanan;
		4. Banyaknya Pengaduan;

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMUDA UTAMA MUDA
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	<pre>graph TD A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan] B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket] C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas] D --> E[Proses Dokumen] E --> F[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip] F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas] G --> H[Selesai]</pre>
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 Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Peneduan; 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 : disdikbengkalis.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai;
		9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.05/2022 Tentang Tata Cara Penerbitan dan Pengesahan Surat Keterangan Pemutusan/Penghentian Penghasilan (SKPP) secara Elektronik;
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) Komponen Standar Pelayanan; 3. Jumlah dan Jenis Output Layanan; 4. Banyaknya Pengaduan;

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS



HADI PRASETYO, ST., M.Si
PEMINA UTAMA MUDA
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	<pre>graph TD A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas] B --> C[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan] C --> D[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket] D --> E[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas] E --> F[Proses Dokumen] F --> G[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip] G --> H[Selesai]</pre>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <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 : disdikbengkaliskab.go.id 9. Facebook : Disdikkab Bengklis 10 . Pengaduan : SP4N Lapor 11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; 8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara;
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.,M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENERBITAN REKOMENDASI TUGAS BELAJAR”

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat permohonan tugas belajar yang diberhentikan / tidak diberhentikan dari jabatan yang dibuat oleh PNS yang bersangkutan (diatas materai Rp 10.000,-).
		2. Surat rekomendasi dari Kepala Perangkat Daerah.
		3. Asli dan fotocopy edaran / brosur 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.
		4. Surat tidak sedang dalam pemeriksaan pelanggaran disiplin / tindak pidana.
		5. Surat tidak sedang menjalani pidana penjara atau kurungan atau hukuman disiplin sedang dan hukuman disiplin berat.
		6. Surat tidak sedang menjalani cuti di luar tanggungan Negara atau menjalani pemberhentian sementara sebagai PNS.
		7. Surat tidak pernah dijatuhi hukuaamn disiplin paling kurang tingkat sedang dalam 1 tahun terakhir.
		8. Surat tidak pernah dijatuhi pindana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap dalam 1 tahun terakhir.
		9. Surat tidak pernah dibatalkan atau diberhentikan tugas belajarnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam waktu 2 tahun terakhir.
		10. Fotocopy SK pangkat terakhir.
		11. Fotocopy ijazah terakhir yang diperoleh sebelumnya.
		12. Fotocopy SKP 2 Tahun terakhir.
		13. Fotocopy SK jabatan structural atau fungsional terakhir (bagi PNS yang menduduki jabatan).
		14. Pas photo 3x4 cm 2 lembar (latar belakang merah).
		15. Surat pernyataan mematuhi jam kerja, tidak menuntut biaya pendidikan dan tidak menuntut penyesuaian ijazah (diatas materai Rp 10.000,-).
		16. Surat Aktif Kuliah.
		17. Dijilid warna merah
		Catatan :
- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan - Permohonan di ajukan di awal semester		

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan]; B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket]; C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas]; D --> E[Proses Dokumen]; E --> F[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip]; F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas]; G --> H[Selesai];</pre>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <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 klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; 8. Website : disdikbengkaliskab.go.id 9. Facebook : Disdikkab Bengklis 10 . Pengaduan : SP4N Lapor 11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara;
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.,M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
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	
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	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan;
		6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;
		7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran;
		<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 klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;
		5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan

		sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;
		6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan;
		7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;
		8. Website : disdik.bengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 Bengklis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;
		7. Peraturan Bupati Bengklis Nomor 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengklis;
		8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
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 “Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif”;
		3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan;
		4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan

		kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Memberikan pelayanan yang terbaik;
		2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;
		3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<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., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN VIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENGGAJUAN NOMOR POKOK SEKOLAH NASIONAL (NPSN)”

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Mengisi Formulir yang disediakan
		2. Biodata Sekolah
		3. Profil Sekolah
		4. Dokumen - Foto copy SK Operasional - Foto copy SK Pendirian (swasta dan negeri) - Foto copy KTP kepala sekolah - Foto copy Surat Kepemilikan Tanah
		5. File yang wajib di bawa : - SK Operasional scan asli size 1 mb - Foto papan nama sekolah - Foto sekolah tampak depan
		Catatan : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan]; B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket]; C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas]; D --> E[Proses Dokumen]; E --> F[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip]; F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas]; G --> H[Selesai];</pre>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan;
		6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;
		7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran;
		<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 : disdikbengkalis.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
8.	Sarana Prasarana / Fasilitas	1. Formulir dan Buku Tamu;
		2. Komputer dan Internet;
		3. Komputer dan Internet;
		4. Tempat Parkir;
		5. Media TV dan Surat Kabar;
		6. Loker Pelayanan;
		7. Ruang Tunggu;
		8. Ruang Konsultasi.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu menggunakan IT (Komputer,Internet dan Sistem Aplikasi);
		2. Kemampuan berkomunikasi / bekerjasama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik / masyarakat;
10.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh Atasan Langsung;
		2. Inspektorat;
11.	Jumlah Pelaksanaan	1. Kepala Dinas;
		2. Sekretaris;
		3. Kepala Bidang;
		4. Kepala Seksi;
		5. Pengelola Pengaduan;

		6. Tim Teknis;
12.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff, dan kualitas pelayanan); 2. Meningkatkan kinerja etika Pelayanan Publik dengan Motto “Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif”; 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Memberikan pelayanan yang terbaik; 2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada; 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; 4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<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.,M.Si
PEMUDA UTAMA MUDA
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 telah menyelesaikan Laporan di aplikasi Arkas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan;
		6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;
		7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran;
		<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 klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;

		5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;
		6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/Pengaduan belum terselesaikan;
		7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;
		8. Website : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; 8. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 8 Tahun 2026 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan;
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



HAD. PRASETYO, ST., M.Si
PEMUDA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENERBITAN REKOMENDASI PENEGERIAN SEKOLAH PAUD, SEKOLAH
DASAR (SD) DAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)”

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

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan]; B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket]; C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas]; D --> E[Proses Dokumen]; E --> F[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip]; F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas]; G --> H[Selesai];</pre>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 5. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 6. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 7. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 8. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; 9. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 10. Pengaduan selesai; 11. Kotak Pengaduan/Saran; <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 klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; 8. Website : disdikbengkalis.kab.go.id 9. Facebook : Disdikkab. Bengklis 10 . Pengaduan : SP4N Lapor 11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Permendikbud Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah;
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.,M.Si
PEMUDA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN XI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“SISTEM PENERIMAAN MURID BARU (SPMB) PAUD, SEKOLAH DASAR (SD)
DAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)”

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	SPMB Paud :
		1. Paling rendah 4 tahun dan paling tinggi 5 tahun untuk kelompok A ;
		2. Paling rendah 5 tahun dan paling tinggi 6 tahun untuk kelompok B ;
		SPMB SD ;
		1. A. Usia 7 tahun atau B. Paling rendah 6 tahun padat anggal 1 juli tahun berjalan ;
		2. Usia 7 tahun sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a merupakan usia sebelum 8 tahun ;
		3. Dalam pelaksana SPMB SD memprioritaskan SPMB kelas 1 yang berusia 7 tahun. Usia peserta didik paling rendah 6 tahun pada tanggal 1 juli tahun berjalan dapat diterima sepanjang kuota masih tersedia dan calon peserta didik berusia 7 tahun telah tertampung sepenuhnya pada sekolah ;
		4. Persyaratan usia paling rendah sebagaimana maksud huruf a dapat dikecualikan paling rendah 5 tahun 6 bulan pada tanggal 1 juli tahun berjalan bagi calon peserta didik yang memiliki : a. Kecerdasan atau bakat istimewa; b. Kesiapan psikis;
		5. Calon peserta didik yang memiliki kecerdasan atau bakat istimewa dan kesiapan psikis sebagaimana dimaksud pada angka 4 dibuktikan dengan rekomendasi tertulis dari psikologi profesional;
		6. Dalam hal ini psikolog profesional sebagaimana dimaksud pada angka 5 tidak tersedia, rekomendasi dapat dilakukan oleh dewan guru sekolah yang bersangkutan ;
		7. Pendaftaran Penerimaan Murid Baru menggunakan mekanisme Luring/Offline untuk jenjang TK sedangkan jenjang SD dan SMP dilaksanakan secara Daring/Online;
		8. Diprioritaskan yang memiliki ijazah atau dokumen lain yang menyatakan lulus TK/PAUD ;
		9.
		SPMB SMP :
		1. Berusia paling tinggi 15 tahun pada tanggal 1 juli tahun berjalan dan ;
		2. Telah menyelesaikan kelas 6 SD atau bentuk lain yang sederajat ;
		3. Telah lulus dan memiliki ijazah atau yang menyatakan lulus SD Sederajat ;
		4. Memilliki Surat Keterangan Lulus (SKL) SD sederajat ;
		5. Memiliki ijazah madrasah diniyah takmiliyah awaliyah (MDTA);

		Catatan : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loket pelayanan] B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket] C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas] D --> E[Proses Dokumen] E --> F[Petugas Loket dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip] F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas] G --> B G --> H[Selesai] </pre>
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 SPMB PAUD, SD Dan SMP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<i>Pengaduan Langsung :</i> 1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <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 klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi; 5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor; 6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan; 7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan; 8. Website : disdikbengkalis.kab.go.id 9. Facebook : Disdikkab Bengklis 10 . Pengaduan : SP4N Lapor 11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Keputusan Bupati Bengkalis Nomor : 122/KPTS/II/2026 Tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Murid Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama tahun ajaran 2026/2027 di Kabupeten Bengkalis;
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., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
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	
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 Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714; 2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi; 3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik; 5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan; 6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor; 7. Pengaduan selesai; 8. Kotak Pengaduan/Saran; <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 : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; 8. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 8 Tahun 2026 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Satuan Pendidikan;
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., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN XIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENERBITAN IZIN STUDI BANDING / KARYA WISATA ALAM”

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Izin orang tua
		2. Membuat rekap siswa / guru / pendamping yang mengikuti ;
		3. Membuat rute perjalanan ;
		4. Membuat laporan perjalanan ;
		Catatan : - Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Waktu Pelayanan	Paling Cepat 1 Hari dan Maksimal 3 (tiga) Hari Kerja dihitung setelah Dokumen persyaratan telah lengkap dan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Rp.0,- / Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Izin Studi Banding / Karya Wisata Alam
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola 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 : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; 8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
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.,M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
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	
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	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan;
		6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;
		7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran;
		<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 : disdikbengkalis.kab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 31 Tahun 2022 tentang Satu Data Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
		9. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan.
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., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN XV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENERBITAN IZIN STUDI BANDING / KARYA WISATA GURU”

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

		5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;
		6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/Pengaduan belum terselesaikan;
		7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;
		8. Website : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
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 “Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif”;
		3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan;
		4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan

		kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Memberikan pelayanan yang terbaik;
		2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;
		3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<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, S.T.,M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200302 1001

LAMPIRAN XVI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENGUSULAN SATYALANKANA KARYA SATYA ASN”

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

		sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;
		6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/ Pengaduan belum terselesaikan;
		7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;
		8. Website : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengklis
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 Bengklis Nomor 03 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah;
		7. Peraturan Bupati Bengklis Nomor 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengklis;
		8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1994 tentang Tanda Kehormatan Satyalancana Karya Satya;
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 PENGKALIS



HADI PRASETYO ST., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 14790520 200502 1001

LAMPIRAN XVII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENGUSULAN INDONESIA PINTAR SEKOLAH DASAR (SD) DAN SEKOLAH
MENENGAH PERTAMA (SMP)”

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Data peserta didik di DAPODIK sudah diverifikasi dan divalidasi
		2. Usulan Penerima PIP Telah ditentukan oleh pusat
		Catatan : - 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 Kementerian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Pengeduan;
		6. Bidang terkait memberikan klarifikasi / penjelasan / jawaban kepada Pelapor;
		7. Pengaduan selesai;
		8. Kotak Pengaduan/Saran;
		<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 klarisifikasi/ penjelasan dengan Surat Resmi;

		5. Petugas mengirimkan Surat Klarifikasi/Penjelasan sesuai alamat pelapor, via e-mail Pelapor atau menghubungi Pelapor;
		6. Pelapor bias membalas surat apabila Laporan/Pengaduan belum terselesaikan;
		7. Laporan akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan;
		8. Website : disdikbengkaliskab.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis; 8. Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Indonesia Pintar Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.
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 FRASETYO, ST.,M.Si
PEMBINA UTAMA, MUDA
NIP. 19790520 200502 1001

LAMPIRAN XVIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BENGKALIS



“PENERBITAN REKOMENDASI MUTASI, PROMOSI PEGAWAI”

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Permohonan pindah yang bersangkutan ditunjukan kepada Bupati Bengkalis c.q Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bengkalis yang dibutuhi matreai 10.000, dan di dalam permohonan disebutkan alas an untuk pindah.
		2. Rekomendasi asli melepaskan dari Sekolah asal
		3. Rekomendasi melepaskan dari Korwilcam Pendidikan Kecamatan asal
		4. Foto Copy SK Terakhir 1 Lembar
		5. Foto Copy SKP Terakhir 1 Lembar
		6. Foto Copy Kartu Keluarga 1 Lembar
		7. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk 1 Lembar
		8. Foto Copy KARPEG 1 Lembar
		9. Foto Copy R7 terbaru (laporan keadaan guru disekolah) 1 Rangkap
		10. Rekomendasi Asli dari Sekolah Menerima
		11. Rekomendasi dari Bupati/ Pemda Menerima
		Catatan :
		- Berpakaian sopan dan mempersiapkan semua persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pemohon Diarahkan ke Loker pelayanan]; B --> C[Pemohon Menyerahkan berkas ke loket]; C --> D[Petugas Memverifikasi kelengkapan berkas]; D --> E[Proses Dokumen]; E --> F[Petugas Loker dokumen ke pemohon dan menyimpan arsip]; F --> G[Petugas memandu pengisian survey kepuasan / tidak puas]; G --> H[Selesai];</pre>
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	<i>Pengaduan Langsung :</i>
		1. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis, Jalan Pertanian No. 007 Bengkalis, Kode Pos : 28714;
		2. Mengisi Formulir dan Buku Tamu di Meja informasi;
		3. Petugas Mengarahkan Pelapor ke Unit Pelayanan Pengaduan;
		4. Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan klarifikasi/jawaban kepada publik;
		5. Pejabat Pengelola Pengaduan menghadiri bidang terkait apabila publik merasa belum puas terhadap jawaban Pejabat Pengelola Peneduan;
		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 : disdikbengkalis.go.id
		9. Facebook : Disdikkab Bengklis
		10 . Pengaduan : SP4N Lapor
		11 . Instagram : @disdikkab.bengkalis
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 50 Tahun 2024 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
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 “Cepat, Tanggap, Solutif dan Adaptif”;
		3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan;
		4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan;
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Memberikan pelayanan yang terbaik;
		2. Menyelesaikan Pengaduan Yang ada;
		3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis;
		4. Memberikan Kepastian Waktu Penyelesaian Layanan Pengaduan Publik;
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<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., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19790520 200502 1001