



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Kawasan Pemerintahan No. 1A
Website : www.halmaherautarakab.go.id,
<https://dikbud.halmaherautarakab.go.id>



TOBELO

KEPUTUSAN KEPALA DINAS

NOMOR : 420/0643.a /SK.005.a/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN HALMAHERA UTARA**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. bahwa Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan Bidang Pendidikan dan Kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008);
 - 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

13. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
15. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Pendidikan dan Kebudayaan di Daerah Provinsi, kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 51);
17. Peraturan Bupati Halmahera Utara Nomor 53 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 53);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Ketentuan Lampiran Standar Pelayanan Publik, Sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU memuat;
- A. Pendahuluan
- 1) Visi Misi
 - 2) Motto
 - 3) Janji Layanan
 - 4) Maklumat Pelayanan
 - 5) Jenis-Jenis Pelayanan
- B. Standar Pelayanan
1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya
 - 5) Produk Pelayanan

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

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

Ditetapkan di : Tobelo
Pada Tanggal : 09 Mei 2023

Kepala Dinas

Hentje Manuel, S.Pd., M.M
NIP: 19740622 200501 1009

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
3. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo.

Lampiran : Keputusan Kepala Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Halmahera Utara
Nomor : 420/0643.a /SK.005.a/2023
Tanggal : 09 Mei 2023

A. PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara mengambil kebijakan dengan membentuk organisasi Perangkat Daerah dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, dimana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Menengah dan Non formal serta kebudayaan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di kabupaten Halmahera Utara serta memberi kepastian hukum antara pemberi layanan dan penerima layanan yang sejalan dengan Peraturan Bupati Kabupaten Halmahera Utara Nomor 53 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Utara, telah dibentuk Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara dengan tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Menengah dan Non formal serta kebudayaan bagi masyarakat menjdai kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Untuk melaksanakan tugas dimaksud Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara mempunyai fungsi :

- a. Koordinasi penyusunan kebijakan, rencana, program, kegiatan, dan anggaran di bidang pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Pendidikan Non Formal, dan Kebudayaan serta tugas pembantuan di bidang pendidikan dan kebudayaan;
- b. Pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan nonformal, dan kebudayaan;
- c. Koordinasi dan pelaksanaan kerja sama di bidang pendidikan Anak Usia dini, pendidikan dasar, pendidikan nonformal dan kebudayaan;
- d. Koordinasi pengelolaan dan laporan keuangan di lingkungan dinas pendidikan dan kebudayaan;
- e. Penyusunan bahan rancangan peraturan perundang-undangan dan fasilitasi bantuan hukum di bidang pendidikan Anak Usia Dini, pendidikan dasar, pendidikan nonformal, dan kebudayaan;
- f. Koordinasi dan penyusunan bahan publikasi dan hubungan masyarakat di bidang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan nonformal, dan kebudayaan;
- g. Koordinasi pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang pendidikan Anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan nonformal, dan kebudayaan;
- h. Pengelolaan barang milik daerah di lingkungan dinas pendidikan dan kebudayaan dan;
- i. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumatanggaan di lingkungan dinas pendidikan dan kebudayaan; dan
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Bupati Halmahera Utara;

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Menengah dan Non formal serta kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

1. Visi Misi

Visi

“ Terwujudnya pelayanan prima dibidang pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai langkah utama menuju Indonesia Maju”

Misi

- a) Memberikan pelayanan dengan tuntas sesuai peraturan perundang-undangan;
- b) Meningkatkan profesionalitas dan integritas sumber daya manusia untuk pelayanan publik yang berkualitas;
- c) Menyelenggarakan layanan yang cepat, tepat, terjangkau dan transparan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan;
- d) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2. Motto

kami siap memberi layanan kepada masyarakat halmahera utara yang "mudah, efektif, ramah, disiplin, efisien, kolaboratif, dan akuntabel dalam melayani" (Merdeka Melayani).

3. Janji Layanan

- a. Melayani sesuai persyaratan dan prosedur tetap pelayanan, berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- b. Tidak melakukan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam memberikan pelayanan;
- c. Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan atau keberatan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pengguna layanan akan mendapat jawaban resmi dari pemberi layanan;
- d. Kesalahan atau kekeliruan keterangan dalam produk pelayanan yang diakibatkan kesalahan teknis oleh penyedia layanan, maka penyedia layanan akan memperbaiki layanan tersebut tanpa memungut biaya tambahan.

4. Jenis – Jenis Pelayanan Jaminan Pendidikan dan Kebudayaan

- 1) Pelayanan Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan (SD & SMP)
- 2) Rekomendasi Mutasi Siswa
- 3) Pelayanan Pelayanan Legalisir Ijazah
- 4) Pelayanan Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS
- 5) Rekomendasi Pendirian PAUD/PKBM/SKB
- 6) Rekomendasi Sanggar Seni

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan (SD & SMP)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Foto Copy KTP Pimpinan/Pengelola/Pendiri 2. Foto Copy NPWP Pemohon dan NPWP Badan Hukum 3. Keterangan Domisili Lembaga/Sekolah dari Kepala Desa 4. Data Perimbangan antara jumlah satuan pendidikan formal dan dengan penduduk usia sekolah di wilayah tersebut. 5. Data Perkiraan Jarak Satuan Pendidikan yang di usulkan dengan satuan pendidikan formal yang sudah lebih dulu ada. 6. Data Kapasitas Daya tampung (& Lingkup jangkauan satuan pendidikan 7. Data Perkiraan Pembiayaan untuk kelangsungan satuan pendidikan selama 1 Tahun. 8. Data Rencana Induk Pengembangan meliputi Visi, Misi, Kurikulum, Peserta Didik, Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Organisasi, Manajemen Satuan Pendidikan dan Peran Serta Masyarakat. 9. Sistem evaluasi dan sertifikasi; dan 10. Surat Kuasa bermeterai 10.000Jika diwakilkan/dikuasakan. 11. Hasil Uji Kelayakan dari Tim Visitasi DIKBUD. (Berkas di Siapkan dalam bentuk proposal Rangkap 2)
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) 1. Pemohon Mendatangi Front Office, mengisi Formulir Permohonan, Melegkapi Persyaratan; 2. Berkas Permohon kemudian di verifikasi oleh Front Office terkait kelengkapan dan kesesuaian berkas dan pemohon diberikan bukti registrasi; 3. Verifikasi/Uji Kelayakan Calon Sekolah Oleh Tim Dikbud. 4. Laporan Hasil Uji Kelayakan (Layak/Tidak) 5. Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai waktu Rekomendasi yang diproses; 6. Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	30 Hari Kerja
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	1) Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan (SD & SMP) 2) Rekomendasi Perpanjangan Izin Operasional

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan Pengaduan Pengaduan dapat disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Dinas Tlpn/SM/WA. 081241643837 3. Sekretaris Tlpn/SM/WA. 082189800296 4. Ketua Tim Pengaduan Tlpn/SM/WA 0812 1440 2255 5. FO PengaduanNo Tlpn/SM/WA 085360000892 6. Email : dikbud@halmaherautarakab.go.id 7. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Tindaklanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Sekretaris Dikbud 2. Kepala Bidang terkait (Petugas Administrasi / Kasie yang membiangi SD dan SMP) 3. Tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/SMS; 4. Komputer; dan Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dikbud. Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Jaminan Pendidikan dan Kebudayaan pada saat mengambil Rekomendasi yang telah selesai kemudian menilai IKM pada Lembar yang telah tersedia.
---	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, Dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, 6. IP : https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu 5. Halaman Parkir

3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam,sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Magister Pemerintahan, Magister Pendidikan, Magister Mangemen, Sarjana Ekonomi,Sarjana Hukum, Sarjana Akuntansi, Sarjana Sospol, Sarjana Pendidikan, SMA, SMK/STM;
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang detail: 1 Front Office & 1 Petugas Adminstrasi di masing – masing bidang sesuai tingkatan sekolah.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 4 (Empat) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu sertakinerja pelayanan.

2. Pelayanan Rekomendasi Mutasi Siswa

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayana (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Permohonan Mutasi/pindah dari orang tua/wali 2. Keterangan mutasi/pindah yang ditandatangani oleh kepala sekolah asal dan mengetahui Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan 3. Lapor/laporan hasil belajar siswa 4. Surat keterangan/rekomendasi dari sekolah tujuan
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan 1. Pemohon Mendatangi Front Office, mengisi Formulir Permohonan, Melengkapi Persyaratan; 2. Berkas Permohon kemudian di verifikasi oleh Front Office terkait kelengkapan dan kesesuaian berkas dan pemohon diberikan bukti registrasi; 3. Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi Mutasi Siswa di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai lama Rekomendasi yang diproses; 4. Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	120 Menit
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi Mutasi Siswa

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Dinas Tlpn/SM/WA. 081241643837 3. Sekretaris Tlpn/SM/WA. 082189800296 4. Ketua Tim Pengaduan Tlpn/SM/WA 0812 1440 2255 5. FO PengaduanNo Tlpn/SM/WA 085360000892 6. Email : dikbud@halmaherautarakab.go.id 7. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Tindakan lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Sekretaris Dikbud 2. Kepala Bidang terkait (Bidang SD dan SMP) 3. Tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/SMS; 4. Komputer; dan Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dikbud. Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Jaminan Pendidikan dan Kebudayaan pada saat mengambil Rekomendasi yang telah selesai kemudian menilai IKM pada Lembar yang telah tersedia.
---	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang perubahan PP Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, 6. IP : https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu 5. Halaman Parkir

3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; Memahami pengetahuan IT/dapat mengoperasikan computer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang detail: 1 Front Office & 1 Petugas Administrasi di masing – masing bidang sesuai tingkatan sekolah.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 4 (Empat) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

3. Pelayanan Legalisir Ijazah SD & SMP, Paket A & B

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Legasir Ijazah SD & SMP Non Aktif/Tutup 1. Ijazah dan SKHUN Asli 2. Foto Copy Ijazah dan SKHUN Legasir Ijazah SD & SMP di Luar Halmahera Utara 1. Ijazah dan SKHUN Asli 2. Foto Copy Ijazah dan SKHUN Legasir Ijazah Paket A & B 1. Ijazah dan SKHUN Asli 2. Foto Copy Ijazah dan SKHUN Asli Catatan Legasir Ijazah SD & SMP yang masih aktif langsung ke sekolah yang bersangkutan

2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) 1. Pemohon Mendatangi Front Office, Melegkapi Persyaratan; 2. Berkas Permohon kemudian di verifikasi oleh Front Office terkait kelengkapan dan kesesuaian berkas pemohon; 3. Berkas yang sudah dinyatakan lengkap diagenda dan diregister yang selanjutnya diserahkan ke petugas legalisir masing masing tingkatan Pendidikan. 4. Pemohon menunggu penyelesaian proses Legasir di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai Waktu Legasir yang diproses; 5. Selanjutnya ditandatangani pejabat kepala Bidang Dikdas atau Kepala Dinas yang berhak melegalisir Ijazah /STTB 6. Pemohon mengambil Legalisir Ijazah sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	2 Hari Kerja
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Ijazah yang sudah dilegalisir
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Dinas Tlpn/SM/WA. 081241643837 3. Sekretaris Tlpn/SM/WA. 082189800296 4. Ketua Tim Pengaduan Tlpn/SM/WA 0812 1440 2255 5. FO PengaduanNo Tlpn/SM/WA 085360000892 6. Email : dikbud@halmaherautarakab.go.id 7. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Tindaklanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : a. Sekretaris Dikbud b. Kepala Bidang terkait (Bidang SD dan SMP) c. Tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dikbud. Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada saat mengambil Ijazah yang telah dilegalisir yang telah selesai kemudian menilai IKM pada Lembar yang telah tersedia.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang perubahan PP Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id , IP : https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu 5. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam,sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu k o m u n i k a s i & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; Memahami pengetahuan IT/dapat mengopersonalkan computer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang detail: 1 Front Office & 1 Petugas Adminstrasi di masing – masing bidang sesuai tingkatan ijazah.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas dari Pungli 2. Ijazah yang telah dilegalisir dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 4 (Empat) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu sertakinerja pelayanan.

4. Pelayanan Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Permohonan Surat Keterangan Kesalahan Ijazah SD dan SMP (Sekolah masih Beroperasional). 1. Surat Pertanggungjawaban Mutlak Yang Bersangkutan dengan materai 10.000; 2. Surat Keterangan yang dibuat dari sekolah yang bersangkutan bermatrai 10000 kepala sekolah;(yang masih beroperasi) 3. Ijazah Asli dan Fotokopi dilegalisir sekolah yang bersangkutan;

		4. Akte Kelahiran Asli dan Fotokopi; 5. Sekolah yg sudah tdk beroperasi Dinas yang membuatnya. Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang SD dan SMP (Sekolah masih Beroperasional). 1. Surat Pertanggungjawaban Mutlak Yang Bersangkutan dengan materai 10.000; 2. Surat Keterangan yang dibuat dari sekolah yang bersangkutan; 3. Surat Kehilangan dari Kepolisian; 4. Fotokopi ijazah atau bukti fisik bahwa lulus dari sekolah yang bersangkutan; berupa foto kopii ijazah, atau legalisir rapot sampe lulus, atau buku induk yg dilegalisir sekolah 5. Saksi 2 (dua) orang yang satu angkatan disertai fotokopi ijazah saksi dan tanda tangan materai 10.000; 6. Daftar nilai ijazah yang diketik ulang dengan tanda tangan kepala sekolah tanpa materai 7. Apabila tidak ada bukti data sama sekali dari sekolah yang bersangkutan, maka harus melalui proses penyidikan dan berita acara pemeriksaan dari kepolisian. Permohonan Surat Keterangan Kehilangan Ijazah SD dan SMP (Sekolah sudah tidak Beroperasional) 1. Surat pertanggungjawaban mutlak yang bersangkutan dengan materai 10.000; 2. Surat keterangan yang dibuat dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten dan disahkan oleh Kepala Dinas bermaterai 10.000; 3. Pas foto terbaru ukuran 3x4 (1 lembar) dan cap 3 jari tangan kiri 4. Surat kehilangan dari kepolisian; 5. Foto Copy ijazah atau bukti fisik bahwa lulus dari sekolah yang bersangkutan; berupa foto Copy ijazah, legalisir buku rapot dan asli dilampirkan sampe lulus, atau buku induk dilegalisir 6. Saksi 2 (dua) orang yang satu angkatan disertai foto copi ijazah saksi dan surat pernyataan saksi tanda tangan materai 10.000; 7. Daftar nilai ijazah yang diketik ulang dengan tanda tangan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten tanpa materai; 8. Apabila tidak ada bukti data dari sekolah yang bersangkutan, maka harus melalui proses penyidikan dan berita acara pemeriksaan.
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan 1. Pemohon Mendatangi Front Office, Melegkapi Persyaratan; 2. Berkas Permohon kemudian di verifikasi oleh Front Office terkait kelengkapan dan kesesuaian berkas dan pemohon diberikan bukti registrasi; 3. Berkas yang sudah dinyatakan lengkap diagenda dan diregister yang selanjutnya diserahkan ke petugas; 4. Pemohon menunggu penyelesaian proses Keterangan Pengganti di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai waktu keterangan yang diproses; 5. Selanjutnya ditandatangani pejabat yang berhak menandatangani Keterangan Pengganti 6. Pemohon mengambil Keterangan Pengganti sesuai waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	3 Hari Kerja

4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	1) Keterangan Kesalahan Ijazah SD atau SMP Paket A & B; 2) Keterangan Kerusakan Ijazah SD atau SMP, paket A & B; 3) Keterangan Pengganti Ijazah SD atau SMP, Paket A & B.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Dinas Tlpn/SM/WA. 081241643837 3. Sekretaris Tlpn/SM/WA. 082189800296 4. Ketua Tim Pengaduan Tlpn/SM/WA 0812 1440 2255 5. FO PengaduanNo Tlpn/SM/WA 085360000892 6. Email : dikbud@halmaherautarakab.go.id 7. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Tindakan lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : a. Sekretaris Dikbud b. Kepala Bidang terkait (Bidang SD dan SMP) c. Tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dikbud. Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada saat mengambil Keterangan Pengganti yang telah selesai kemudian menilai IKM pada Lembar yang telah tersedia.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pengesahan fotokopi ijazah/surat tanda tamat belajar surat keterangan pengganti ijazah/surat tanda tamat belajar dan penerbitan surat keterangan pengganti ijazah/tanda tamat belajar SD dan SMP.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, IP : https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu 5. Halaman Parkir

3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Memahami pengetahuan IT/dapat mengoperasikan computer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang detail: 1 Front Office & 1 Petugas Administrasi di masing – masing bidang sesuai tingkatan ijazah.
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Keterangan Ijazah dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 4 (Empat) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

5. Rekomendasi Pendirian dan Operasional PAUD/ TK / PKBM / SKB

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Rekomendasi Pendirian/Operasional PAUD/TK Pertama Kali 1. Foto Copy KTP Pimpinan/Pengelola/Pendiri 2. Foto Copy NPWP Pemohon dan NPWP Badan Hukum 3. Keterangan Domisili Lembaga/Sekolah dari Kepala Desa 4. Foto Copy Akta Pendirian/Perubahan & Pengesahan AHU (Jika Berbadan Hukum) 5. Foto Copy Struktur Dewan Pembina Lembaga/Sekolah (Milik Desa) 6. Susunan Pengurus, Struktur & Rincian Tugas 7. SK Pengangkatan Kepala Sekolah 8. Foto Kegiatan Belajar Mengajar 9. Rencana Induk Pengembangan 10. Dokumen Rencana Pencapaian Standar Penyelenggaraan TK/PAUD sesuai Standar yang ditetapkan 11. Surat Keterangan dari Pimpinan Jika PNS/TNI/POLRI 12. Hasil Uji Kelayakan dari Tim Visitasi DIKBUD. Rekomendasi Operasional PAUD/TK Perpanjangan (5 tahun) 1. Foto Copy Izin Pendirian 2. Foto Copy Izin Operasional Rekomendasi Pendirian dan Operasional PKBM/SKB 1. Foto Copy KTP 2. Foto Copy NPWP Pemohon dan NPWP Badan Hukum 3. Foto Copy Ijazah Pemilik PKBM yang terlegasir 4. Foto Copy Akta Pendirian/Perubahan 5. Foto Copy Pengesahan AHU 6. Susunan Pengurus, Struktur & Rincian Tugas 7. Keterangan Domisili Lembaga/Sekolah dari Kepala Desa 8. Surat Keterangan dari Pimpinan Jika PNS/TNI/POLRI 9. Pas Photo 3 x 4 Berwarna (2 Lembar) 10. Profil PKBM 11. Hasil Uji Kelayakan dari Tim Visitasi DIKBUD.
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) 1. Pemohon Mendatangi Front Office, Melegkapi Persyaratan; 2. Pemohon/satuan PAUD mengajukan berkas permohonan yang sudah lengkap dan di rekomendasi oleh Penilik PAUD/Pengawas TK Korwil Bidik ke petugas pelayanan ijin operasional PAUD 3. Berkas diterima petugas pelayanan pada seksi PAUD 4. Berkas diverifikasi oleh petugas penerima berkas (berkas yang tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi).Berkas yang sudah dinyatakan lengkap diagenda dan diregister. 1) Petugas pelayanan melaksanakan visitasi dan verifikasi ke Satuan PAUD/PNF 2) Permohonan yang sudah di-entry dan dicetak dinaikkan ke pimpinan secara berjenjang untuk dikoreksi, diparaf dan ditandatangani 3) Penerbitan Rekomendasi 5. Penyerahan Rekomendasi kepada pemohon/satuan PAUD

3	Jangka waktu penyelesaian	30 (tiga puluh) hari sejak permohonan diterima dan persyaratan lengkap, dan pejabat penandatanganan ada ditempat.
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi PAUD/TK/PKBM/SKB
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Dinas Tlpn/SM/WA. 081241643837 3. Sekretaris Tlpn/SM/WA. 082189800296 4. Ketua Tim Pengaduan Tlpn/SM/WA 0812 1440 2255 5. FO PengaduanNo Tlpn/SM/WA 085360000892 6. Email : dikbud@halmaherautarakab.go.id 7. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Tindakanlanjutan penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : a. Sekretaris Dikbud b. Kepala Bidang terkait (Bidang PAUD & PNF) c. Tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/SMS; 4. Komputer; dan Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dikbud. Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada saat mengambil Rekomendasi yang telah selesai kemudian menilai IKM pada Lembar yang telah tersedia.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 84 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Pendirian Satuan Operasional Pendidikan Anak Usia Dini.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, IP : https://dikbud.halmaherautarakab.go.id

		Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu 5. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Memahami pengetahuan IT/dapat mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang detail: 1 Front Office & Petugas Administrasi yan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan Bebas Pungli 2. Keterangan Ijazah dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 4 (Empat) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

6. Rekomendasi Sanggar Seni

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan 1. Foto Copy KTP 2. Foto Copy Akta Notaris dan Pengesahan AHU (Jika Berbadan Hukum) 3. Profil Sanggar Seni 4. Visi dan Misi; 5. Struktur organisasi yang lengkap dan terdokumentasi; dan 6. Uraian tugas dan fungsi yang lengkap untuk setiap jabatan dan terdokumentasi. 7. Ketersedian Informasi Sangar Seni dan Produknya 8. Dukungan Sarana Prasarana penunjang Sanggar Seni
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	Mekanisme Pelayanan : Khusus penerima layanan (Konkrit) 1. Pemohon Mendatangi Front Office, mengisi Formulir Permohonan, Melegkapi Persyaratan; 2. Berkas Permohon kemudian di verifikasi oleh Front Office terkait kelengkapan dan kesesuaian berkas dan pemohon diberikan bukti registrasi; 3. Verifikasi Lapangan Sanggar Seni Oleh Tim Kebudayaan 4. Laporan Hasil Verifikasi 5. Pemohon menunggu penyelesaian proses Rekomendasi di tempat yang telah disediakan dan atau kembali kerumah sesuai lama Rekomendasi yang diproses; 6. Pemohon mengambil Rekomendasi sesuai

		waktu yang ditentukan di front office.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 (Sepuluh) hari sejak permohonan diterima dan persyaratan lengkap, dan pejabat penandatangan ada ditempat.
4	Biaya/Retribusi	Gratis
5	Produk pelayanan	Rekomendasi Sanggar Seni
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara melalui: 1. Kotak Saran/Pengaduan 2. Kepala Dinas Tlpn/SM/WA. 081241643837 3. Sekretaris Tlpn/SM/WA. 082189800296 4. Ketua Tim Pengaduan Tlpn/SM/WA 0812 1440 2255 5. FO PengaduanNo Tlpn/SM/WA 085360000892 6. Email : dikbud@halmaherautarakab.go.id 7. Website : www.halmaherautarakab.go.id, https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Tindakan lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi; 4. Sanksi. SDM yang mampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah : a. Sekretaris Dikbud b. Kepala Bidang Kebudayaan c. Tim IT Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan dapat dilayani di : 1. Ruang Pengaduan; 2. Kotak Saran; 3. Telepon/SMS; 4. Komputer. Unit organisasi yang mampu penanganan aduan, saran dan masukan adalah unit struktural : Sekertariat Dikbud. Pemohon menerima lembar Penilaian Survey Kepuasan Pelayanan (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada saat mengambil Rekomendasi Sanggar Seni yang telah selesai kemudian menilai IKM pada Lembar yang telah tersedia.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Standar Usaha Sanggar Seni
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana : 1. Perangkat computer 2. Alat Tulis Kantor 3. Sistem Informasi Pelayanan 4. Telepon 5. Website : www.halmaherautarakab.go.id, IP : https://dikbud.halmaherautarakab.go.id Prasarana/fasilitas : 1. Loker Informasi/Registrasi/Pengambilan 2. Loker Pengaduan 3. Ruang Penyimpanan Arsip 4. Ruang Tunggu 5. Halaman Parkir
3	Kompetensi Pelaksana	- Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun; - Memiliki pengetahuan mengenai etika pelayanan public; - Mampu komunikasi & berkoordinasi dengan efektif dan tertulis dengan baik serta memiliki kemampuan bekerjasama tim; - Memahami pengetahuan IT/dapat mengoperasikan Komputer.
4	Pengawasan Internal	Oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang detail: 1 Front Office & 1 Petugas Administasi/Kasie
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	1) Pelayanan Bebas Pungli 2) Rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 4 (Empat) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan. untuk menjaga dan meningkatkan mutu sertakinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Tobelo
Pada Tanggal : 09 Mei 2023

Kepala Dinas

Hertis Manuel, S.Pd., M.M
NIP: 19740622 200501 1009

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
3. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo.

