



# PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR DINAS PENDIDIKAN

Jl. Gentengkali No. 33, Telp. 031 5342706, 5342709, 5344508, 5345075  
Fax. (031) 5465413, 5346707, 5474494, Kode Pos 60275  
**SURABAYA**

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR : 027.01/ /101.01/2022

### TENTANG

### PENETAPAN STANDART PELAYANAN PENDIDIKAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan Informasi dan Pengaduan pendidikan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Nomor 3058);
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penetapan standart pelayanan

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
KESATU : Standart Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur seperti tercantum pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini;
- KEDUA : Standart pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur meliputi ruang lingkup pelayanan :  
a) Jasa  
b) Administratif
- KETIGA : Standart pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : SURABAYA  
Pada tanggal : 3 Oktober 2022

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**

  
**Dr. Ir. WAHID WAHYUDI, MT**

Pembina Utama Madya  
NIP . 19630127 198903 1 005

Lampiran 1 Keputusan Kepala Dinas Pendidikan  
Provinsi Jawa Timur  
Nomor : 027.01/ /101.1/2022  
Tanggal : 3 Oktober 2022

## **A. PENDAHULUAN**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menetapkan standart layanan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana,prasarana fasilitas berupa desk dan front layanan informasi,fasilitas pendukung seperti akses layanan pemohon informasi melalui internet ( website, email, twitter ) telephone, Fax, SMS gateway, surat maupun datang langsung, petugas pelaksana layanan informasi, instrument transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

### ➤ **VISI dan MISI**

Melalui Keputusan Presiden Nomor 2/P Tahun 2019 disahkan pengangkatan Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur masa jabatan 2019-2024. Visi misi yang dicanangkan oleh Gubernur dan Wakil Gubernur baru adalah sebagai berikut:

#### **Visi**

“Terwujudnya Masyarakat Jawa Timur Yang Adil, Sejahtera, Seimbang, Unggul dan Berakhlak dengan Tata Kelola Pemerintahan yang Partisipatoris, Inklusif melalui Kerja Bersama dan Semangat Gotong Royong”

#### **Misi**

1. Mewujudkan Keseimbangan Pembangunan Ekonomi, Baik Antar Kelompok, Antar Sektor Maupun Antar Wilayah;
2. Terciptanya Kesejahteraan yang Berkeadilan Sosial, Pemenuhan Kebutuhan Dasar Terutama Kesehatan dan Pendidikan, Penyediaan Lapangan Kerja dengan Memperhatikan Kelompok Rentan.
3. Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Inovatif, Terbuka, Partisipatoris Memperkuat Demokrasi Kewargaan untuk Menghadirkan Ruang Sosial yang menghargai prinsip Kebhinekaan
4. Melaksanakan Pembangunan Berdasarkan Semangat Gotong Royong, Berwawasan Lingkungan untuk Menjamin Keselarasan Ruang Ekologi, Ruang Sosial, Ruang Ekonomi dan Ruang Budaya.

**B. STANDART PELAYANAN**

**JASA LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PENDIDIKAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomer 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3058); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standart Pelayanan.
2	Jam Pelayanan	➤ Senin s/d kamis : 08.00 – 15.00 WIB ➤ Jum'at : 08.00 – 14.30 WIB ➤ Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
3	Persyaratan	Mengisi formulir pendaftaran yang berisi tentang : a) Nama dan alamat pengirim dengan jelas b) Nomer kontak (telepon) atau alamat e-mail (jika ada) c) Mengisi dengan jelas informasi/pengaduan yang ditanyakan d) Mengisi dengan jelas alasan permintaan informasi/pengaduan (untuk tujuan apa) misalnya; informasi/pengaduan digunakan untuk keperluan konfirmasi pelaksanaan pendidikan maupun kejelasan kebijakan pendidikan
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur permohonan Informasi	Pemohon atau pengguna informasi mengajukan permohonan/ permintaan informasi pendidikan dengan cara mengisi formulir permohonan yang disediakan dengan penjelasan sebagai berikut : 1. Pemohon informasi Pemohon informasi memberikan data sebagai berikut : a) Menuliskan nama dan alamat pengirim dengan jelas b) Menuliskan nomor kontak (telephone) atau alamat e-mail jika ada c) Menulis dengan jelas informasi yang ditanyakan d) Menulis dengan jelas alasan permintaan informasi (untuk tujuan apa) misalnya ; informasi digunakan untuk keperluan konfirmasi pelaksanaan pendidikan maupun kejelasan kebijakan pendidikan 2. Setelah dilakukan pencatatan atas permintaan pemohon dan memberikan tanda bukti kepada pemohon (pemohon datang langsung) 3. Untuk jawaban yang diterima harus disertai media informasi yang digunakan, sedangkan untuk jawaban yang ditolak akan diberikan penjelasan dengan alasan dan pertimbangan yang diberikan oleh pimpinan  <b>gambar 2. Flow proses LANGKAH PROSES PENYEDIA DAN PEMENUHAN INFORMASI</b>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pengaduan	<p>Lingkup dari prosedur ini adalah proses penerimaan pelayanan, memberikan pelayanan konsultasi dan advokasi, distribusi permasalahan, ketuntasan hasil konsultasi dan advokasi.</p> <p>Definisi layanan Pengaduan ada 2 (dua) :</p> <p><b>Pelayanan Konsultasi</b> : pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur mengenai permasalahan yang terjadi tentang pendidikan.</p> <p><b>Pelayanan Advokasi</b> : pelayanan advisor di pendidikan kepada masyarakat provinsi Jawa Timur</p> <p><b>Indikator Keberhasilan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap permasalahan yang ada tercatat</li> <li>2. Adanya bukti distribusi kepada tenaga expert</li> <li>3. Memastikan ketuntasan dari permasalahan yang ada</li> <li>4. Memastikan ketepatan dari jawaban permasalahan yang terjadi</li> </ol> <p><b>Langkah Proses Pengaduan sesuai gambar 1. Flow proses</b></p>
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Tenggang waktu jawaban dapat diberikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan diajukan. Dapat dilakukan penundaan paling lama 7 (tujuh) hari kerja, apabila terdapat data jawaban yang membutuhkan konfirmasi kepada pihak yang berkompeten.
6	Biaya/Tarif	Pelayanan Publik menyediakan informasi secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri disekitar gedung dinas pendidikan provinsi jawa timur atau menyediakan CD/DVD kosong atau <i>flashdisk</i> untuk perekaman data dan informasinya
7	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Bantuan Operasional Siswa (BOS)</li> <li>2. Layanan Biaya Penunjang Operasional Penyelenggaraan Pendidikan</li> <li>3. Layanan Siswa Berbakat Istimewa SMANOR</li> <li>4. Layanan Mobil Keliling Pendidikan Kejuruan</li> <li>5. Layanan Sertifikasi Pelatihan Kerja</li> <li>6. Layanan ISMA (Integrated System Management SMA)</li> <li>7. Layanan Aplikasi Bidang SMK KOSP (Kurikulum Operasional Satuan Pendidikan)</li> <li>8. Layanan Vokasi Istimewa pada Pendidikan Khusus Pendidikan Layanan Khusus</li> <li>9. Layanan Pendaftaran Peserta, Evaluasi Peserta Diklat, Tracing Hasil Lulusan Peserta Diklat Aplikasi Pengembangan Dan Tracing Kompetensi Jenjang SMA</li> <li>10. Layanan Pendidikan Anti Korupsi (PAK)</li> <li>11. Layanan A-GTK sebuah sistem informasi analisis kebutuhan guru dan tenaga kependidikan dalam upaya percepatan dan pemerataan guru dan tenaga kependidikan di Jatim.</li> <li>12. Layanan Single windows yang merupakan layanan satu pintu terkait informasi kebutuhan guru dan tenaga kependidikan, status guru, pengembangan keprofesian guru.</li> <li>13. Layanan GCC atau GTK Creative Camp yang merupakan sebuah program inovasi untuk memberikan wadah terhadap semangat, inovasi dan kreativitas dan kompetisi bagi pengawas kepala sekolah dan guru dalam dunia pendidikan.</li> <li>14. Web Sistem Informasi Inovasi Sekolah (SIISKA)</li> <li>15. Berbasis Android Sistem Antrian Kantor Terintegrasi (SAKTI)</li> <li>16. Layanan Dapodik Berbasis Android Dan iOS (BIG DATA)</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Sarana Prasarana dan/ Fasilitas Pelayanan	1. Ruang desk dan front office yang representatif 2. Perangkat komputer lengkap 3. Media layanan : Alamat akses layanan PPID : - Office : Jl. Gentengkali No. 33 Surabaya - Telp/Fax : 031-5324912 - SMS Gateway : 081339099933 - Website : <a href="https://dindik.jatimprov.go.id">https://dindik.jatimprov.go.id</a> - e-mail : pendidikanjatim@gmail.com - Facebook : dindik.jatim - Twitter : dindik_jatim - Instagram : dindik_jatim - Youtube : dinas pendidikan provinsi jawa timur
9	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	a) Pejabat Pengelola Pelayanan Publik dan Pengaduan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada pemohon/pengguna informasi bersinergi dengan pejabat struktural dan fungsional b) Petugas pada desk layanan informasi/pengaduan memiliki kompetensi Publik Relation dan Pelaksanaan Pembinaan SDM c) Petugas pada <i>front office</i> memiliki kompetensi di bidang informatika teknologi (IT)
10	Pengawasan	Rapat evaluasi setiap bulan
11	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan melalui datang langsung dan/atau menggunakan media layanan di PPID
12	Jaminan Pelayanan	Melalui Standart Operasional Prosedur ISO 9001 : 2008
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dituangkan dalam standart operasional prosedur dalam bentuk <i>flow chart</i> terlampir
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<i>Surveyance Audit</i> ISO 9001 : 2008 setiap tahun

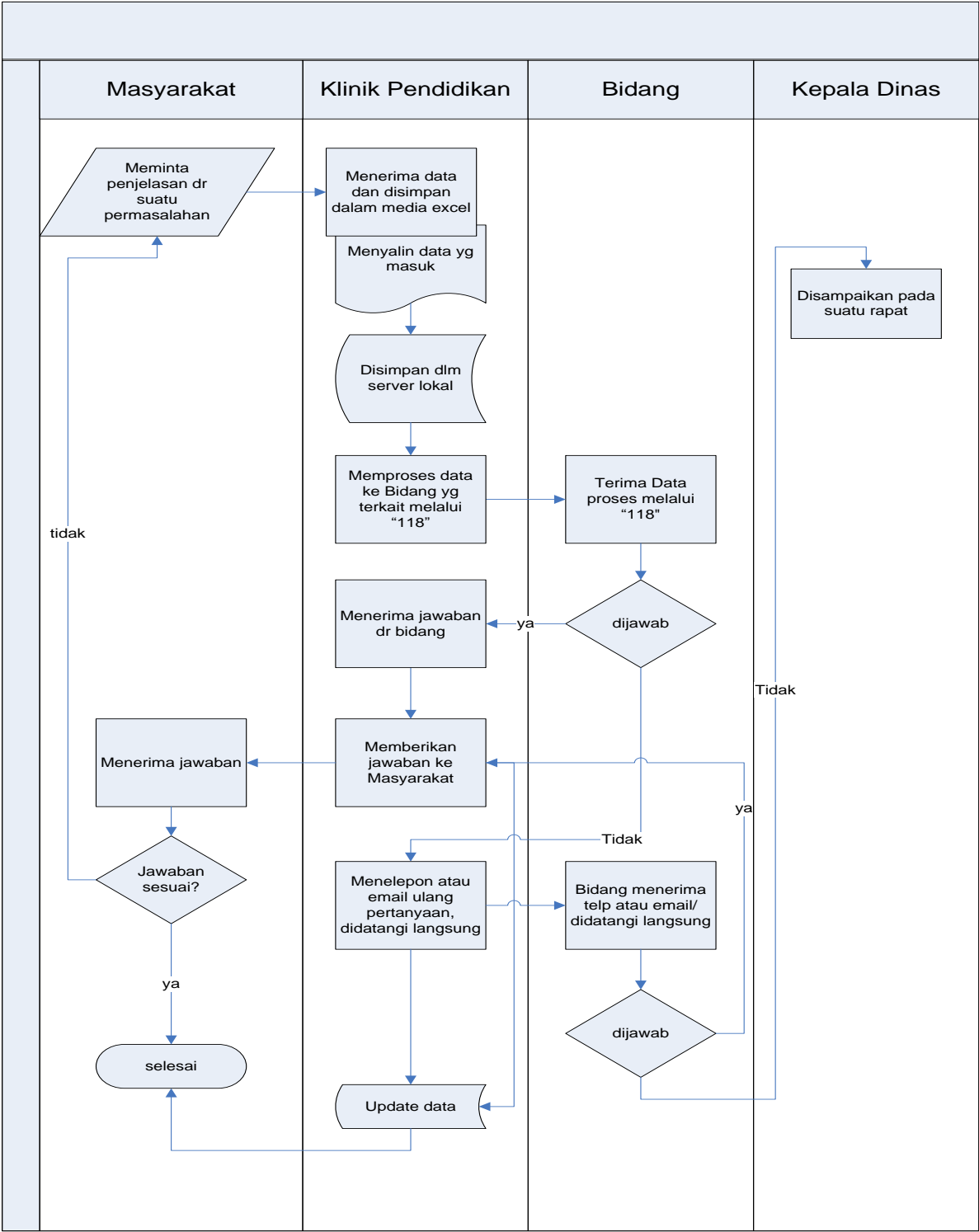
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
PROVINSI JAWA TIMUR**



**Dr. Ir. WAHID WAHYUDI, MT**

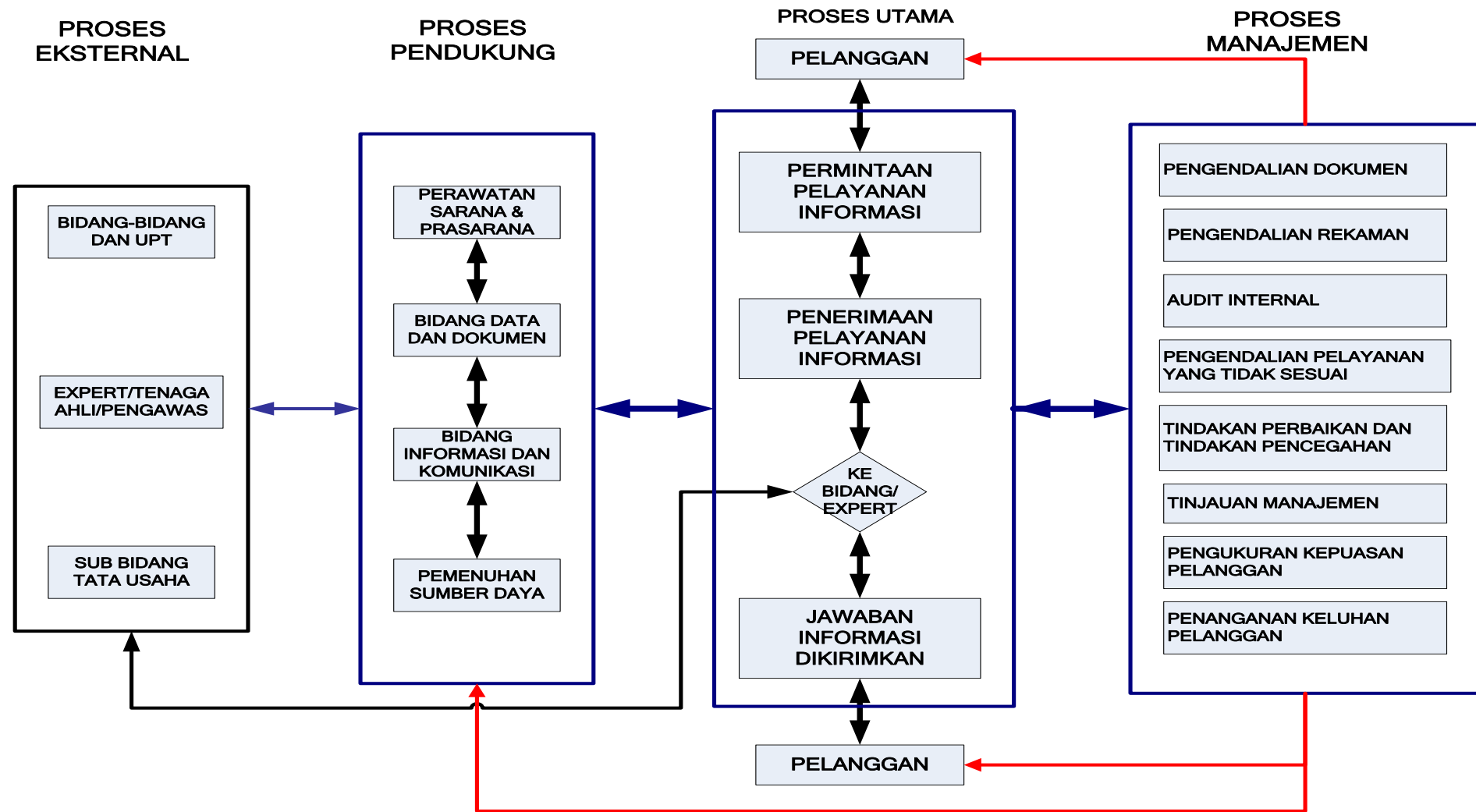
Pembina Utama Madya  
NIP . 19630127 198903 1 005

**gambar 1. Flow proses Langkah Proses Pengaduan**





**Gambar 2. Flow Proses  
LANGKAH PROSES PENYEDIA DAN PEMENUHAN INFORMASI**







**DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR**  
**KLINIK PENDIDIKAN**

Jl. Gentengkali No.33 Surabaya, Telp. 5324912 SMS: 081339099933  
Email: [pendidikanjatim@gmail.com](mailto:pendidikanjatim@gmail.com) Website: <https://dindik.jatimprov.go.id>

**FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI**

**No. Pendaftaran (diisi petugas\*):...../klinik.dindik/...../.....**

Nama : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

Nomor Telepon/Email : .....

Rincian Informasi yang dibutuhkan : .....

(tambahkan kertas bila perlu) : .....

.....

.....

Tujuan Penggunaan Informasi : .....

.....

.....

Cara Mendapatkan Salinan Informasi\*\*:

- Mengambil Langsung
- Kurir
- Pos
- Faksimili
- Email
- SMS
- Telepon

Rekomendasi:

Surabaya,.....20

Petugas Pelayanan  
(Penerima Permohonan)

Pemohon,

(.....)  
Nama & Tanda Tangan

(.....)  
Nama dan Tanda Tangan

**Keterangan:**

\*Diisi oleh petugas berdasarkan registrasi permohonan Informasi publik

\*\*Pilih salah satu dengan memberi tanda (v)