



PEMERINTAH KOTA SOLOK DINAS PENDIDIKAN

Jl. Tembok Raya Kelurahan Nan Balimo Kode Pos: 27326
Telepon: 075520334 E-mail: disdik@solokkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN

NOMOR : 000.8.3.2/3/DDIK- 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN

KOTA SOLOK

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK,

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Solok;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. 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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 2024 tentang Kota Solok di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2024 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6979);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Solok

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu Keputusan ini terdiri atas:

- 1) Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SD dan SMP;
- 2) Penerbitan Rekomendasi Mutasi Peserta Didik untuk Pendidikan Dasar SD;
- 3) Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
- 4) Pengajuan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah;
- 5) Pengajuan Sertifikat/Piagam Penghargaan Siswa;
- 6) Pengajuan Bantuan Operasional Sekolah (BOS);
- 7) Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) melalui Aplikasi Verval SP (Aplikasi Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI);
- 8) Pengajuan Usulan Pensiunan Guru;
- 9) Pengajuan Mutasi/Masuk Keluar Peserta Didik.

KETIGA : Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu Keputusan ini terdiri atas:

1. Komponen proses penyampaian pelayanan (*service Delivery*);
 - a. Persyaratan Pelayanan
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - c. Jangka waktu penyelesaian
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen proses pengelolaan pelayanan di Organisasi (*Manufacturing*) meliputi;
 - a. Dasar hukum;

- b. Sarana prasarana;
- c. Kompetensi pelaksana;
- d. Pengawasan internal;
- e. Jumlah pelaksana;
- f. Jaminan pelaksana;
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sesuai komponen sebagaimana dimaksud dalam Diktum Ketiga, tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Solok

Pada tanggal : 2 April 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK,



LUSYA ADELINA, SE. MM

Pembina Tingkat I/(IV.b)

NIP. 197708092005012006

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN**
**TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENDIDIKAN**
NOMOR : NOMOR : 000.8.3.2/3/DDIK- 2026
TANGGAL : 2 APRIL 2026

STANDAR PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK Jenis Pelayanan : Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SD dan SMP ;		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 31 Hak dan Kewajiban Dalam Pendidikan dan Kebudayaan 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 3. Peraturan Walikota Solok Nomor 12 tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru
2	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Keterangan Lulus (SKL) b. Mengikuti Pendaftaran PPDB/SPMB - Zonasi - Afirmasi - Perpindahan tugas orang tua/wali - Prestasi c. Akta Kelahiran/Kartu Identitas Anak. d. Kartu Keluarga. e. Ijazah/Tanda Tamat Belajar TK (apabila ada, tidak menjadi syarat wajib), Ijazah/Tanda Tamat Belajar SD f. Sertifikat akademik/non akademik. g. Dokumen pendukung jalur afirmasi, mutasi, atau prestasi (apabila memilih jalur tersebut).
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Online a. Kunjungi website https://serambi.solokkota.go.id/ b. Sebelum melakukan pendaftaran, sebaiknya mengunjungi dan membaca petunjuk teknis yang sudah disediakan di https://serambi.solokkota.go.id/ 2. Offline a. Silahkan ajukan permohonan secara manual, langsung ke sekolah yang dituju
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Sesuai ketentuan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi 2. Sesuai kebijakan Pemerintah Daerah (Dinas Pendidikan Kab/Kota)
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk layanan	Sistem Teknologi Informasi (website)
7	Sarana dan prasarana	a. Ruangan b. ATK c. Komputer/laptop d. Jaringan e. AC f. Meja dan kursi

8	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami ketentuan PPDB/SPMB. b. Menguasai aplikasi PPDB/SPMB. c. Memiliki kemampuan administrasi dan pelayanan publik. d. Mampu melakukan verifikasi dokumen. e. Memahami penggunaan teknologi informasi. f. Bersikap ramah, jujur, profesional, dan berintegritas.
9	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Dinas Pendidikan, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Pengawas Internal, serta Tim Monitoring dan Evaluasi PPDB/SPMB melalui supervisi, monitoring lapangan, evaluasi berkala, dan audit internal apabila diperlukan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loket pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikkotasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah pelaksana 7 orang. 2. Terdiri dari : Ketua Panitia, Sekretaris, Operator Sistem, Tim Verifikasi, Tim Seleksi, Petugas Pelayanan Informasi, dan Petugas Pengaduan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan dengan prinsip transparan, objektif, akuntabel, tidak diskriminatif, adil, cepat, mudah, dan bebas pungutan liar , berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Data pribadi calon peserta didik dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan PPDB/SPMB. Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keamanan data, keselamatan pengunjung, serta keandalan sistem informasi.
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui: a. Monitoring harian selama pelaksanaan PPDB/SPMB b. Rapat evaluasi setelah setiap tahapan c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). d. Evaluasi jumlah dan penyelesaian pengaduan. e. Evaluasi kepatuhan terhadap SOP. f. Laporan pelaksanaan PPDB/SPMB sebagai dasar perbaikan layanan tahun berikutnya.

STANDAR PELAYANAN**DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK****Jenis Pelayanan : Penerbitan Rekomendasi Mutasi Peserta Didik untuk Pendidikan Dasar ;**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Mutasi antar kecamatan a. Permohonan orang tua b. Rekomendasi pindah sekolah dari sekolah c. Mutasi DAPODIK dari sekolah asal d. Rekomendasi pindah sekolah dari sekolah tujuan e. Mutasi DAPODIK dari sekolah tujuan f. Fotocopy rapor 2. Mutasi antar Kabupaten/Kota a. Permohonan orang tua b. Rekomendasi pindah sekolah dari sekolah asal c. Mutasi DAPODIK dari sekolah asal d. Fotocopy rapor e. Rekomendasi pindah dari Dinas Pendidikan setempat 3. Mutasi antar negara a. Permohonan orang tua b. Rekomendasi pindah sekolah dari sekolah asal c. Mutasi DAPODIK dari sekolah asal d. Fotocopy rapor e. Rekomendasi pindah dari Dinas Pendidikan setempat f. Izin pindah domisili dari konsulat (pindah antar negara)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Mengisi buku tamu di meja informasi b. Petugas mengarahkan pemohon ke pengelola mutase peserta didik bidang pembinaan pendidikan dasar c. Pemohon menyerahkan bahan permohonan mutasi kepada petugas d. Petugas melakukan verifikasi bahan (mutasi antar kecamatan, mutasi antar Kabupaten/Kota atau mutasi antar negara) e. Petugas membuat draf rekomendasi apabila bahan pemohon sudah lengkap/sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan dan dilanjutkan penandatanganan rekomendasi oleh pejabat yang berwenang f. Setelah rekomendasi ditandatangani, petugas melakukan registrasi penomoran surat, stempel dan arsip surat g. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon dan menandatangani tanda terima yang sudah disediakan petugas
4	Jangka waktu penyelesaian	Lebih kurang 30 menit
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk layanan	Surat Izin/Rekomendasi Mutasi Siswa
7	Sarana dan prasarana	a. Ruang Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar b. ATK c. Komputer/laptop

		d. AC e. Meja dan kursi
8	Kometensi Pelaksana	1. Memahami peraturan tentang mutasi peserta didik. 2. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 3. Memiliki kemampuan pelayanan publik dan komunikasi yang baik. 4. Teliti dalam pemeriksaan dokumen administrasi. 5. Memahami tata naskah dinas.
9	Pengaasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang Pendidikan Dasar, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas melalui monitoring berkala, pemeriksaan administrasi, evaluasi pelayanan, serta pengawasan melekat oleh atasan langsung.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loker pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com . Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikktasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang , terdiri atas: a. Petugas Front Office/Penerima Berkas. b. Verifikator Administrasi. c. Pejabat Penandatanganan Rekomendasi.
12	Jaminan Pelyanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan dengan prinsip cepat, mudah, transparan, akuntabel, profesional, non-diskriminatif, dan bebas pungutan liar.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan data pribadi peserta didik dijamin. Dokumen disimpan dengan baik, diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dan pelayanan dilakukan dalam lingkungan kerja yang aman dan tertib.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap triwulan melalui monitoring capaian pelayanan, survei kepuasan masyarakat, evaluasi pengaduan masyarakat, rapat evaluasi, serta pembinaan oleh pimpinan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan.

STANDAR PELAYANAN

DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK

Jenis Pelayanan : Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB yang hilang, rusak, atau musnah ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya. 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 58 Tahun 2024 mengenai Ijazah pada Pendidikan Dasar dan Menengah yang berlaku. 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan kepada Kepala Dinas Pendidikan. 2. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (untuk ijazah hilang). 3. Surat keterangan dari kepala sekolah dan Mengetahui kepala dinas pendidikan kota solok yang menerangkan adanya kehilangan ijazah (Materai 10.000 pada tanda tangan kepala sekolah). Fotokopi KTP pemohon (jika sudah ada). 4. Fotokopi Kartu Keluarga. 5. Fotokopi ijazah (apabila ada) atau dokumen pendukung lainnya. 6. Pas foto terbaru ukuran 3×4 sebanyak 2 lembar. 7. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak bermaterai. 8. Dokumen pendukung dari sekolah (buku induk atau arsip nilai) apabila diperlukan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas ke Dinas Pendidikan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas. 3. Berkas diverifikasi dan divalidasi dengan arsip sekolah/Dinas Pendidikan. 4. Penyusunan draft Surat Keterangan Pengganti Ijazah. 5. Penandatanganan oleh pejabat berwenang. 6. Surat diregister dan diserahkan kepada pemohon.
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan benar
5	Biaya/tarif	Gratis (Rp0,-).
6	Produk layanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB yang diterbitkan oleh Dinas Pendidikan.
7	Sarana dan prasarana	Ruang pelayanan, meja pelayanan, ruang tunggu, komputer, printer, jaringan internet, scanner, lemari arsip, aplikasi administrasi, telepon, buku register, dan papan informasi

		pelayanan.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami administrasi pendidikan. 2. Memahami ketentuan penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan pelayanan prima. 5. Teliti dalam pemeriksaan dokumen dan arsip.
9	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang yang membidangi, Sekretaris Dinas, Kepala Dinas, serta Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) melalui monitoring, evaluasi, dan pemeriksaan berkala.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loker pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikkotasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah Pelaksana: minimal 2-4 orang (petugas pelayanan, verifikator, admin, pejabat penandatangan). 2. Profesionalisme: memahami administrasi persuratan, regulasi ijazah, pelayanan publik, mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran, serta bersikap ramah, sopan, dan akuntabel.
12	Jaminan Pelayanan	Minimal 4 orang, terdiri dari: 1. Petugas Front Office. 2. Petugas Verifikasi. 3. Pengelola Arsip/Data. 4. Pejabat Penandatangan.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan, SOP, prinsip cepat, mudah, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan bebas pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan secara berkala melalui: 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Monitoring dan evaluasi pelayanan minimal setiap semester. 3. Evaluasi capaian indikator pelayanan. 4. Evaluasi tindak lanjut pengaduan masyarakat. 5. Pembinaan dan penilaian kinerja ASN sesuai ketentuan yang berlaku.

STANDAR PELAYANAN**DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK****Jenis Pelayanan : Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah;**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 4 Tahun 2022; 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Ijazah pada jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah yang berlaku; 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2	Persyaratan Pelayanan	1. KTP asli dan fotocopy (jika sudah punya) 2. Fotokopi ijazah yang terdapat kesalahan penulisan. 3. Surat keterangan dari kepala sekolah dan Mengetahui kepala dinas pendidikan kota solok yang menerangkan adanya kesalahan penulisan (Materai 10.000 pada tanda tangan kepala sekolah). 4. Surat pernyataan kehilangan dari pemohon (Materai 10.000 pada tanda tangan yang bersangkutan) . 5. Pas foto berwarna lengkap dengan sidik jari yang bersangkutan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan. 2. Petugas memeriksa kelengkapan administrasi. 3. Berkas diverifikasi dan divalidasi dengan data sekolah serta dokumen pendukung. 4. Apabila memenuhi syarat, disusun Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah. 5. Surat ditandatangani pejabat yang berwenang. 6. Surat diserahkan kepada pemohon dan diarsipkan
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan benar
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
6	Produk layanan	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah.
7	Sarana dan prasarana	Ruang pelayanan, meja layanan, kursi tunggu, komputer, printer, scanner, jaringan internet, aplikasi pengarsipan, telepon, ruang arsip, papan informasi, dan buku register pelayanan.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami administrasi pendidikan. 2. Memahami ketentuan penerbitan ijazah dan surat keterangan pengganti ijazah. 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan pelayanan publik yang baik. 5. Teliti dalam verifikasi dokumen.

9	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Kepala Bidang, Sekretaris Dinas, Kepala Dinas, serta Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) melalui monitoring, supervisi, evaluasi, dan pemeriksaan berkala.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loker pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikkotasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	Dilaksanakan oleh minimal 2-4 orang petugas , terdiri atas petugas pelayanan, petugas verifikasi, dan pejabat penandatangan. Pelaksana memiliki kompetensi administrasi, memahami regulasi ijazah, berintegritas, ramah, serta mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan, cepat, tepat, mudah, transparan, profesional, tidak diskriminatif, dan bebas pungutan liar.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan data pribadi pemohon dijaga, dokumen diproses secara aman, serta arsip pelayanan disimpan sesuai ketentuan kearsipan dan perlindungan data.
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan secara berkala melalui: 1. Evaluasi bulanan dan triwulanan. 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 3. Monitoring penyelesaian layanan. 4. Evaluasi tindak lanjut pengaduan masyarakat. 5. Pembinaan oleh atasan langsung serta penilaian kinerja ASN.

STANDAR PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK

Jenis Pelayanan : Pengajuan Sertifikat/Piagam Penghargaan Siswa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mengatur penyelenggaraan pendidikan dan pemberian penghargaan kepada peserta didik. 6. Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota yang mengatur tugas dan fungsi Dinas Pendidikan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan dari Kepala Sekolah. 2. Daftar nama siswa yang diusulkan. 3. Fotokopi sertifikat/prestasi atau bukti pendukung. 4. Berita acara atau surat keputusan hasil perlombaan (apabila ada). 5. Identitas siswa sesuai Dapodik.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan beserta persyaratan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas. 3. Berkas diverifikasi oleh bidang yang menangani. 4. Apabila memenuhi syarat, dilakukan proses penyusunan sertifikat/piagam. 5. Sertifikat/piagam ditandatangani pejabat yang berwenang. 6. Sertifikat/piagam diserahkan kepada pemohon atau sekolah.
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
6	Produk layanan	Sertifikat atau Piagam Penghargaan Siswa yang telah ditandatangani pejabat berwenang.
7	Sarana dan prasarana	Ruang pelayanan, meja layanan, komputer, printer warna, jaringan internet, aplikasi perkantoran, telepon, ruang tunggu, lemari arsip, ATK.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami administrasi pelayanan pendidikan. 2. Memahami tata naskah dinas. 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 5. Teliti dalam melakukan verifikasi data.

9	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas melalui monitoring, supervisi, pemeriksaan dokumen, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loket pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikktasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana: 2-4 orang terdiri dari petugas pelayanan, verifikator, dan pejabat penandatangan. Kompetensi: memahami administrasi pelayanan, mampu mengoperasikan komputer, berintegritas, ramah, komunikatif, dan memahami ketentuan pemberian penghargaan siswa.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dokumen pemohon dijamin kerahasiaannya. Pelayanan dilakukan pada lingkungan kerja yang aman dan tertib serta sesuai ketentuan perlindungan data dan keselamatan kerja.
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan secara berkala (minimal setiap semester) melalui: 1. Monitoring pencapaian standar pelayanan. 2. Evaluasi ketepatan waktu penyelesaian. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Evaluasi tindak lanjut pengaduan masyarakat. 5. Pembinaan oleh atasan langsung sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan.

STANDAR PELAYANAN**DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK****Jenis Pelayanan : Pengajuan Bantuan Operasional Sekolah (BOS);**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan beserta perubahannya. 4. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah (atau peraturan yang berlaku pada tahun berjalan) tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Dana BOS. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. 6. Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah yang mengatur urusan pendidikan dan pengelolaan keuangan daerah.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Sekolah terdaftar dalam Data Pokok Pendidikan (Dapodik) dan memiliki NPSN. 2. Data Dapodik telah diperbarui sesuai jadwal cut-off. 3. Memiliki rekening sekolah yang masih aktif. 4. Memiliki SK Kepala Sekolah yang masih berlaku. 5. Dokumen pendukung sesuai ketentuan Juknis BOS yang berlaku.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sekolah melakukan pemutakhiran data Dapodik. 2. Sekolah mengajukan kelengkapan persyaratan apabila diperlukan. 3. Dinas Pendidikan melakukan verifikasi dan validasi data. 4. Apabila terdapat kekurangan, sekolah diminta melakukan perbaikan. 5. Data yang memenuhi syarat diusulkan sesuai mekanisme penyaluran BOS. 6. Penetapan penerima dan penyaluran dana dilakukan sesuai ketentuan pemerintah pusat.
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja sejak seluruh persyaratan dinyatakan lengkap untuk proses verifikasi di Dinas Pendidikan. Penyaluran dana mengikuti jadwal yang ditetapkan oleh pemerintah pusat.
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
6	Produk layanan	1. Hasil verifikasi usulan BOS. 2. Rekomendasi kelayakan data sekolah sebagai penerima BOS. 3. Data usulan penerima BOS yang telah diverifikasi.
7	Sarana dan prasarana	Ruang pelayanan, komputer/laptop, jaringan internet, printer, scanner, aplikasi Dapodik, aplikasi pendukung BOS, meja

		pelayanan, ruang tunggu, telepon, dan media informasi pelayanan
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas harus memiliki kompetensi: 1. Memahami regulasi BOS. 2. Memahami aplikasi Dapodik dan ARKAS. 3. Mampu melakukan verifikasi administrasi. 4. Menguasai administrasi perkantoran. 5. Memiliki kemampuan pelayanan publik. 6. Teliti, jujur, disiplin, dan bertanggung jawab. 7. Mampu mengoperasikan komputer.
9	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan oleh: 1. Kepala Bidang yang membidangi. 2. Kepala Dinas Pendidikan. 3. Inspektorat Daerah. 4. Pengawasan melalui monitoring dan evaluasi berkala. 5. Audit internal sesuai ketentuan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loker pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikkotasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah pelaksana: 5 orang. 2. pelaksana: Koordinator Pelayanan, Petugas Front Office, Petugas Verifikasi Administrasi, Petugas Verifikasi Teknis BOS, Operator Dapodik/ARKAS
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan. 2. Dilaksanakan secara profesional, cepat, transparan, dan akuntabel. 3. Tidak diskriminatif. 4. Bebas pungutan liar. 5. Berpedoman pada SOP yang berlaku
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya. 2. Data diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Arsip disimpan secara aman. 4. Pelayanan dilakukan pada lingkungan kerja yang aman dan nyaman. 5. Tersedia prosedur penanganan keadaan darurat apabila diperlukan.
14	Evaluasi Kinerja	1. Monitoring dan evaluasi setiap triwulan. 2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 3. Evaluasi capaian Standar Pelayanan. 4. Evaluasi kepatuhan terhadap SOP. 5. Evaluasi tindak lanjut pengaduan masyarakat.

		6. Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). 7. Rapat evaluasi pelayanan secara berkala. 8. Tindak lanjut perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).
--	--	--

STANDAR PELAYANAN**DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK**

Jenis Pelayanan : Pengajuan Nomor Pokok Sekolah (NPSN) melalui Aplikasi Verval SP (Aplikasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI);

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Solok 4. Peraturan Daerah Kota Solok Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 5. Peraturan Walikota Solok Nomor 38 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Solok
2	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan Langsung a. SK Izin Operasional Sekolah (asli) b. Foto sekolah tampak depan c. Foto papan nama sekolah d. Profil sekolah e. Struktur organisasi sekolah f. Surat tanah/akta notaris 2. Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi a. vervalsp.data.kemdikbud.go.id
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Mengisi buku tamu dimeja informasi b. Petugas mengarahkan kebagian Kasubag Perencanaan dan Monev c. Pejabat pengelola mengarahkan ke kelompok KK DATADIK d. Kelompok KK DATADIK mengklarifikasi, menyeleksi dan mengentry serta mengupload bahan pengejuan NPSN e. Kelompok KK DATADIK melakukan mekanisme pengajuan NPSN dengan cara : 1. Seluruh bahan di scan 2. Hasil scan tersebut di input ke aplikasi vervalsp.data.kemdikbud.go.id 3. Hasil pengiriman data pengejuan NPSN di proses oleh admin kemdikbud f. Setelah diterbitkan NPSN oleh Kemdikbud Kelompok KK DATADIK menghubungi kembali sekolah yang melakukan pengajuan NPSN tersebut
4	Jangka waktu penyelesaian	Memerlukan waktu (1-3) hari kerja
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/gratis

6	Produk layanan	Sertifikat NPSN
7	Sarana dan prasarana	a. Ruang PAUD untuk pengurusan NPSN TK dan Ruang Dikdas untuk Sekolah Dasar dan SMP b. ATK c. Komputer/laptop d. AC e. Meja dan kursi f. Jaringan internet
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tata kelola Dapodik dan Verval SP. 2. Menguasai pengoperasian aplikasi Verval SP. 3. Memahami persyaratan pendirian satuan pendidikan. 4. Teliti dalam melakukan verifikasi dokumen. 5. Memiliki kemampuan pelayanan publik dan komunikasi yang baik.
9	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Kepala Bidang yang membidangi pendidikan, Kepala Dinas Pendidikan, serta pengawasan melekat sesuai ketentuan yang berlaku melalui monitoring dan evaluasi berkala.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan langsung Kantor Dinas Pendidikan Kota Solok Jl. Tembok Raya Kota Solok Layanan Tidak Langsung Telp. (0755) 20334 Email. diknaskotasolok@gmail.com Web. www.disdik.solokkota.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah Pelaksana terdiri dari a. 2 (dua) orang admin layanan pengajuan NPSN b. 1 (satu) orang pejabat di instansi 2. Profesionalisme Pelaksana a. Melayani dengan ramah, tulus dan professional b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan, SOP, prinsip cepat, tepat, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan bebas pungutan liar.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan data pemohon dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dokumen diproses secara aman dan hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan pengajuan NPSN.
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan secara berkala paling sedikit setiap semester melalui monitoring capaian pelayanan, evaluasi kepuasan masyarakat, evaluasi penyelesaian pengaduan, penilaian kinerja pegawai, dan tindak lanjut hasil evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

STANDAR PELAYANAN

DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK

Jenis Pelayanan : Pengajuan Usulan Pensiunan Guru;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 17 Tahun 2020. 3. Peraturan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Peraturan BKN No. 2 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Layanan Pensiun PNS yang berlaku. 4. Peraturan Kepala Daerah No 1 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Kepala Sekolah. 2. Surat usulan pensiun. 3. Fotokopi SK CPNS. 4. Fotokopi SK PNS. 5. Fotokopi SK Pangkat Terakhir. 6. Fotokopi SK Jabatan Terakhir (bila ada). 7. Fotokopi KTP. 8. Fotokopi Kartu Keluarga. 9. Fotokopi Akta Nikah. 10. Pas foto terbaru. 11. Daftar Riwayat Hidup. 12. Dokumen lain sesuai ketentuan BKPSDM/BKN.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Guru melengkapi berkas persyaratan. 2. Kepala Sekolah melakukan verifikasi dan menerbitkan surat pengantar. 3. Berkas disampaikan ke Dinas Pendidikan. 4. Petugas memeriksa kelengkapan administrasi. 5. Jika lengkap, usulan diregistrasi dan diproses. 6. Berkas diteruskan ke BKPSDM/BKD untuk proses administrasi kepegawaian. 7. BKPSDM mengusulkan ke BKN. 8. SK Pensiun diterbitkan sesuai ketentuan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 hari kerja untuk proses verifikasi dan pengajuan berkas di Dinas Pendidikan sejak berkas dinyatakan lengkap. Proses penerbitan SK Pensiun mengikuti ketentuan dan jadwal BKPSDM/BKN.
5	Biaya/tarif	Gratis (tidak dipungut biaya).
6	Produk layanan	Berkas usulan pensiun yang telah diverifikasi dan diteruskan ke BKPSDM/BKD untuk diproses hingga penerbitan SK Pensiun oleh instansi yang berwenang.

7	Sarana dan prasarana	Ruang pelayanan, meja layanan, komputer, printer, scanner, jaringan internet, aplikasi kepegawaian, lemari arsip, telepon, ruang tunggu, serta media informasi pelayanan.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan kepegawaian dan pensiun ASN. 2. Mampu mengoperasikan aplikasi kepegawaian. 3. Teliti dalam verifikasi dokumen. 4. Memiliki kemampuan pelayanan publik dan komunikasi yang baik.
9	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang yang membidangi GTK, Sekretaris Dinas, dan Kepala Dinas melalui monitoring, pemeriksaan administrasi, serta evaluasi berkala terhadap pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loket pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikktasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 2-3 orang petugas yang terdiri dari pejabat/pegawai pengelola kepegawaian dan operator layanan yang memahami administrasi kepegawaian, mampu mengoperasikan aplikasi kepegawaian, berintegritas, ramah, responsif, dan telah mendapatkan pembinaan pelayanan publik.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, tidak diskriminatif, serta sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya, disimpan secara aman, diproses sesuai prosedur, serta dilindungi dari kehilangan atau penyalahgunaan data pribadi.
14	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan secara berkala melalui: 1. Monitoring dan evaluasi pelayanan minimal setiap semester. 2. Evaluasi Indikator Kinerja Individu (SKP). 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Evaluasi tindak lanjut pengaduan masyarakat. 5. Pembinaan oleh atasan langsung berdasarkan hasil evaluasi pelayanan.

STANDAR PELAYANAN**DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK****Jenis Pelayanan : Pengajuan Mutasi masuk/keluar Peserta Didik;**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan beserta perubahannya. 4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru yang berlaku.
2	Persyaratan Pelayanan	Mutasi Masuk: 1. Surat permohonan orang tua/wali. 2. Surat keterangan pindah dari sekolah asal. 3. Surat rekomendasi dari Dinas Pendidikan asal (jika dipersyaratkan). 4. Fotokopi rapor yang telah dilegalisir. 5. Fotokopi ijazah/STTB jenjang sebelumnya (bila diperlukan). 6. Fotokopi Kartu Keluarga. 7. Fotokopi Akta Kelahiran. 8. Surat keterangan diterima dari sekolah tujuan (apabila telah tersedia). Mutasi Keluar: 1. Surat permohonan orang tua/wali. 2. Surat keterangan diterima di sekolah tujuan. 3. Buku rapor. 4. Kartu peserta didik/NISN.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan berkas persyaratan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas. 3. Apabila belum lengkap, berkas dikembalikan untuk dilengkapi. 4. Jika lengkap, dilakukan verifikasi administrasi. 5. Dinas Pendidikan menerbitkan rekomendasi/surat mutasi apabila memenuhi persyaratan. 6. Pemohon menerima dokumen rekomendasi mutasi.
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
5	Biaya/tarif	Gratis (tidak dipungut biaya).

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Produk layanan	Surat Rekomendasi Mutasi Peserta Didik Masuk/Keluar atau dokumen administrasi mutasi sesuai kewenangan Dinas Pendidikan.
7	Sarana dan prasarana	Ruang pelayanan, meja layanan, ruang tunggu, komputer, printer, jaringan internet, aplikasi Dapodik (sesuai kewenangan), ATK, nomor antrean, papan informasi, dan media pengaduan.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan tentang mutasi peserta didik. 2. Menguasai administrasi pendidikan. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi Dapodik dan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik yang baik.
9	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan Kepala Dinas melalui monitoring, supervisi, evaluasi berkala, serta pemeriksaan terhadap kepatuhan SOP pelayanan.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) Loker pengaduan. 2) Kotak saran. 3) Nomor telepon (0755) 20334/WhatsApp resmi. 08131515001 4) Email resmi Dinas Pendidikan diknaskotasolok@gmail.com. Web. www.disdik.solokkota.go.id officialdisdikktasolok@gmail.com 5) SP4N-LAPOR!. 6) Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan jawaban sesuai SOP.
11	Jumlah Pelaksana	1. Jumlah Pelaksana: 2-3 orang petugas pelayanan. 2. Profesionalisme: memahami regulasi pendidikan, pelayanan publik, administrasi persuratan, aplikasi Dapodik, berintegritas, komunikatif, disiplin, dan ramah dalam memberikan pelayanan.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan, SOP, ketentuan peraturan perundang-undangan, secara profesional, transparan, cepat, mudah, ramah, dan tanpa diskriminasi.
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya, diproses secara aman, serta data pribadi dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan diberikan di lingkungan kerja yang aman dan tertib.

14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan secara berkala (minimal setiap semester) melalui monitoring pencapaian standar pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi kepatuhan terhadap SOP, tindak lanjut pengaduan masyarakat, dan rapat evaluasi pelayanan untuk perbaikan berkelanjutan
	Solok, 2 April 2026 KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK,  <u>LUSYA ADELINA, SE. MM</u> Pembina Tingkat I/(IV.b) NIP. 197708092005012006	