



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
Jl. Bathin Alam, Sungai Alam - Bengkalis - Riau - Indonesia
Website : www.polbeng.ac.id, Email : polbeng@polbeng.ac.id

PERATURAN
DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
Nomor : 186/PL31/TU/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

- 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, maka penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilaksanakan dengan baik.
- b. Bahwa untuk mengoptimalkan layanan publik di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Politeknik Negeri Bengkalis tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis.
- Mengingat : 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 Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan undang-undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 43 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bengkalis.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS**
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

Pasal 1

Standar Pelayanan Publik di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis yang selanjutnya disebut sebagai Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis.

Pasal 2

Jenis pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Politeknik Negeri Bengkalis

Pasal 3

Setiap jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 memuat komponen:

- a. Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Produk pelayanan; dan
 - 5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan meliputi :
 - 1) Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - 2) Kompetensi pelaksana;
 - 3) Pengawasan internal;
 - 4) Jumlah pelaksana;
 - 5) Jaminan pelayanan;
 - 6) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - 7) Evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 4

1. Standar Pelayanan di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis meliputi standar:
 - a. Pelayanan Dokumen Akademik;
 - b. Pelayanan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat;
 - c. Pelayanan Registrasi Pendaftar/Mahasiswa;
 - d. Pelayanan Pembinaan Minat, Bakat, dan Kesejahteraan Mahasiswa;
 - e. Pelayanan Pendayagunaan Bahan Pustaka;
 - f. Pelayanan di Bidang Teknologi, Informasi dan Komunikasi
 - g. Pelayanan Perbaikan, Perawatan Mesin dan Peralatan Penunjang Akademik
 - h. Pelayanan Uji Kemampuan Bahasa
 - i. Pelayanan Uji Kompetensi
 - j. Pelayanan Peningkatan Karir dan Kewirausahaan Mahasiswa
 - k. Pelayanan Peminjaman Sarana dan Prasarana;
 - l. Pelayanan Informasi dan Publikasi
 - m. Pelayanan Penerimaan Tamu

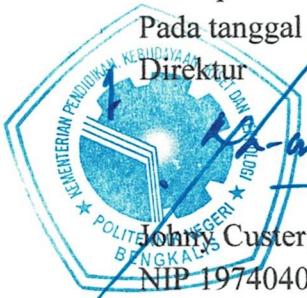
2. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf m masing-masing tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Direktur Politeknik Negeri Bengkalis ini.

Pasal 5

Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bengkalis

Pada tanggal : 08 Januari 2024

Direktur

Johnny Custer, S.T., M.T.
NIP 197404022012121004

Tembusan:

1. Sekretariat Politeknik Negeri Bengkalis
2. Kabag Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Kerja Sama
3. Kabag Keuangan dan Umum
4. Ka. Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
5. Ka. Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan
6. Ka. UPA. Perpustakaan
7. Ka. UPA. Teknologi Informasi
8. Ka. UPA. Teknologi Permesinan dan Peralatan Penunjang Akademik
9. Ka. UPA. Bahasa
10. Ka. UPA. Layanan Uji Kompetensi

Lampiran
Peraturan Direktur Politeknik Negeri Bengkalis tentang Standar Pelayanan Publik
Nomor : 186/PL31/TU/2024
Tanggal : 08 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN DOKUMEN AKADEMIK

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: Data dokumen akademik di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Pemohon mengajukan permohonan layanan dokumen akademik di bagian Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dengan melampirkan dokumen pendukung (jika dibutuhkan); 2. Staf administrasi melakukan verifikasi permohonan dan memproses permohonan sesuai kebutuhan; 3. Staf administrasi menyiapkan dokumen akademik yang dibutuhkan oleh pemohon; 4. Pemohon mengambil dokumen langsung ke bagian administrasi atau melalui mekanisme pengiriman yang telah disepakati (misalnya melalui email atau layanan lainnya); 5. Staf administrasi mencatat data pengambilan dokumen dan mengarsipkan salinan dokumen untuk keperluan pelacakan dan dokumentasi di masa depan; 6. Proses pelayanan administrasi selesai, pemohon diberikan kesempatan untuk mengisi survei layanan yang akan digunakan untuk peningkatan layanan di masa mendatang.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dokumen bisa diambil dalam jangka waktu maksimal 2x24 Jam
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	Surat Aktif Kuliah, Legalisasi Dokumen, Surat Keterangan Lulus, Surat Cuti Kuliah, Surat Permohonan Beasiswa, Surat Pengunduran Diri, Perubahan Data, Surat Bebas Administrasi dan surat akademik lainnya.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Lemari penyimpanan dokumen; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor; 7. Sistem Informasi Akademik.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang dokumen akademik; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu mengoperasikan komputer; dan 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis.
3.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerjasama
4.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang setiap jenis dokumen akademik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dokumen akademik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data akademik; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; dan 4. Tersedianya program kerja Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerjasama
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali setiap tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data dosen dan mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis 2. Data mitra penelitian dan pengabdian
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Pemohon mengajukan proposal kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M); 2. Bagian Administrasi P3M melakukan verifikasi untuk memastikan kelengkapan persyaratan proposal; 3. Proposal di review oleh reviewer untuk evaluasi kelayakan; 4. Hasil evaluasi proposal disampaikan kepada pemohon; 5. Penelitian/pengabdian yang berjalan dilakukan evaluasi secara berkala sesuai jadwal oleh P3M; 6. Pemohon mengumpulkan laporan kemajuan penelitian/pengabdian kepada P3M; 7. Penelitian/pengabdian yang telah selesai, dibuatkan laporan akhir dan diserahkan kepada P3M; 8. Bagian administrasi P3M melakukan verifikasi laporan dan menyimpan laporan sebagai arsip; 9. Hasil penelitian/pengabdian dapat dipublikasikan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Menyesuaikan dengan jadwal penelitian/pengabdian yang dilakukan
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	Laporan penelitian/pengabdian, hasil penelitian/pengabdian dan publikasi

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711</p> <p>Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id</p>
---	--	---

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Lemari penyimpanan dokumen; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor; 7. Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur penelitian dan pengabdian; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi penelitian dan pengabdian; dan 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan penelitian dan pengabdian sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Tersedianya basis data akademik, penelitian dan pengabdian 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan 4. Tersedianya program kerja Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali setiap tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN REGISTRASI PENDAFTAR/MAHASISWA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data pendaftar dan mahasiswa 2. Sistem informasi registrasi mahasiswa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Pendaftar/mahasiswa mengisi data kebutuhan registrasi di sistem; 2. Pendaftar/mahasiswa melengkapi kebutuhan dokumen registrasi di sistem; 3. Pendaftar/mahasiswa melunasi tagihan registrasi; 4. Bagian administrasi akademik dan keuangan memvalidasi kelengkapan syarat dan tagihan secara sistem; 5. Status pendaftar/mahasiswa sudah teregistrasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1x24 jam

4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan peraturan
5.	Produk Pelayanan	Bukti registrasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711</p> <p>Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id</p>

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Lemari penyimpanan dokumen; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor; 7. Sistem Informasi Akademik dan Keuangan;
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur registrasi pendaftar/mahasiswa; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi akademik dan keuangan; dan 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Kerjasama Kepala Bagian Keuangan dan Umum
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan registrasi pendaftar dan mahasiswa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data akademik dan keuangan; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja Bagian Akademik dan Keuangan.
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan di akhir semester. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN MINAT, BAKAT DAN KESEJAHTERAAN MAHASISWA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data mahasiswa 2. Data program pembinaan minat, bakat dan kesejahteraan mahasiswa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Mahasiswa mengajukan proposal pembinaan minat, bakat dan kesejahteraan mahasiswa;

		2. Mahasiswa melengkapi kebutuhan persyaratan dokumen yang ditetapkan oleh bagian kemahasiswaan atau penyelenggara beasiswa; 3. Mahasiswa mengirimkan berkas yang telah lengkap kepada bagian terkait; 4. Mahasiswa menerima hasil keputusan dari proposal yang diajukan dari bagian kemahasiswaan atau bagian terkait.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan ketentuan dan jadwal yang ditetapkan
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	1. Dokumen persetujuan kegiatan pembinaan minat dan bakat 2. Dokumen keputusan penerima bantuan kesejahteraan mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Lemari penyimpanan dokumen; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor; 7. Sistem Informasi Akademik dan Beasiswa.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur registrasi penerimaan proposal pembinaan minat, bakat dan kesejahteraan mahasiswa; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi akademik dan beasiswa; dan 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis.
3.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Kerjasama
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan pembinaan minat, bakat dan kesejahteraan mahasiswa sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data akademik; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja Bagian Akademik dan Kemahasiswaan.
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan di akhir semester. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENDAYAGUNAAN BAHAN PERPUSTAKAAN

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data mahasiswa 2. Data bahan perpustakaan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Pengguna mengajukan permohonan sebagai anggota perpustakaan; 2. Perpustakaan mendaftarkan anggota perpustakaan kedalam sistem; 3. Pengguna menerima tanda keanggotaan perpustakaan; 4. Anggota perpustakaan dapat mengakses dan menggunakan seluruh bahan perpustakaan yang tersedia; 5. Anggota perpustakaan dapat melakukan peminjaman bahan perpustakaan atau mendownload bahan digital; 6. Sirkulasi pendayagunaan bahan perpustakaan di data oleh staf kedalam sistem perpustakaan sebagai data riwayat dan arsip.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Offline : pada hari dan jam kerja perguruan tinggi Online : bisa diakses 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	1. Kartu anggota perpustakaan 2. Monitoring sirkulasi bahan perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Ruang buku dan ruang baca lengkap; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor; 7. Sistem Informasi Perpustakaan.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur pembuatan kartu anggota dan sirkulasi bahan perpustakaan; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem informasi perpustakaan; dan 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala UPA. Perpustakaan
4.	Jumlah Pelaksana	±3 (tiga) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan pendayagunaan bahan perpustakaan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data akademik dan perpustakaan; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja UPA. Perpustakaan.

6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali setiap tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
---	-----------------------------------	--

STANDAR PELAYANAN DI BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data seluruh teknologi informasi dan komunikasi perguruan tinggi 2. Akses seluruh teknologi informasi dan komunikasi perguruan tinggi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Pengguna mengajukan permohonan akses untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi; 2. Pengguna melengkapi persyaratan permohonan; 3. Staf memverifikasi kebutuhan pengguna; 4. Staf mendata dan mendisposisikan kebutuhan pengguna kepada Kepala Unit; 5. Kepala Unit memberikan keputusan terhadap permohonan akses pengguna; 6. Staf membuatkan akses dan menyerahkan kepada pengguna sesuai kebutuhan; 7. Pengguna menerima akses teknologi informasi dan komunikasi yang dbutuhkan; 8. Staf mendokumentasikan permohonan kedalam sistem sebagai arsip yang bisa diakses oleh Kepala Unit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Offline : pada hari dan jam kerja perguruan tinggi Online : bisa diakses 24 jam
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	1. Akun Sistem Informasi Perguruan Tinggi; 2. Akun Email; 3. Akun Website; 4. Akses Internet; 5. Akses CCTV; 6. Akses Peminjaman Ruang Pusat Layanan Tes.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC,; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Ruang Server; 4. Perangkat Server Internet dan Sistem Informasi; 5. Internet dan Sistem Informasi; 6. Printer; 7. Scanner; 8. Alat tulis kantor;
----	--	---

		9. Peralatan dan BHP Komputer, Jaringan dan CCTV.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur layanan teknologi informasi dan komunikasi; 2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis dalam instalasi, perawatan dan perbaikan teknologi informasi dan komunikasi; 3. Mampu bekerjasama dalam tim; 4. Mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi perguruan tinggi; dan 5. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala UPA. Teknologi Informasi
4.	Jumlah Pelaksana	±5 (lima) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan bidang teknologi informasi dan komunikasi sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis teknologi informasi dan komunikasi; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja UPA. Teknologi Informasi.
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PERBAIKAN, PERAWATAN MESIN DAN PERALATAN PENUNJANG AKADEMIK

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data seluruh mesin dan peralatan penunjang akademik perguruan tinggi 2. Akses seluruh mesin dan peralatan penunjang akademik perguruan tinggi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Pengguna melaporkan/mengajukan perbaikan, perawatan mesin dan peralatan penunjang akademik; 2. Staf memverifikasi laporan/pengajuan; 3. Staf mendata dan mendisposisikan laporan/pengajuan kepada Kepala Unit; 4. Kepala Unit memberikan keputusan terhadap laporan/pengajuan; 5. Staf melakukan perbaikan, perawatan mesin dan peralatan penunjang akademik; 6. Staf mendokumentasikan hasil dan membuat laporan terhadap perbaikan, perawatan mesin dan peralatan penunjang akademik kedalam sistem sebagai arsip yang bisa diakses oleh kepala Unit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Offline : pada hari dan jam kerja perguruan tinggi
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	1. Laporan Hasil Perbaikan dan Perawatan Permesinan; 2. Laporan Hasil Perbaikan dan Perawatan Listrik; 3. Laporan Hasil Perbaikan dan Perawatan Pendingin Ruangan; 4. Laporan Hasil Perbaikan dan Perawatan Bangunan/Sipil; 5. Laporan Hasil Perbaikan dan Perawatan Perpipaan

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711</p> <p>Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id</p>
---	--	---

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Peralatan, Perlengkapan, Sparepart dan BHP Pendukung Untuk Perbaikan dan Perawatan Permesinan, Listrik, Pendingin Ruangan, Bangunan/Sipil, dan Perpipaan; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur layanan perbaikan, perawatan mesin dan peralatan penunjang akademik; 2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis dalam melakukan instalasi, perbaikan, perawatan mesin dan peralatan penunjang akademik; 3. Mampu bekerjasama dalam tim; 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis.
3.	Pengawasan Internal	Kepala UPA. Teknologi Permesinan dan Peralatan Penunjang Akademik
4.	Jumlah Pelaksana	±6 (enam) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan bidang Teknologi Permesinan dan Peralatan Penunjang Akademik sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data perawatan dan perbaikan; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja UPA. Teknologi Permesinan dan Peralatan Penunjang Akademik.
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali setiap tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN UJI KEMAMPUAN BAHASA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data peserta uji kemampuan bahasa 2. Akses ke sistem uji kemampuan bahasa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Peserta mengajukan/diajukan untuk melaksanakan uji kemampuan bahasa; 2. Staf memverifikasi pengajuan; 3. Staf mendata dan mendisposisikan pengajuan kepada Kepala Unit; 4. Kepala Unit memberikan keputusan terhadap pengajuan;

		5. Staf membuat jadwal pelaksanaan uji kemampuan bahasa; 6. Staf melakukan uji kemampuan bahasa kepada peserta; 7. Peserta memberikan laporan hasil uji kemampuan kepada peserta dan bagian terkait; 8. Staf mendokumentasikan hasil dan membuat laporan terhadap uji kemampuan bahasa sebagai arsip yang bisa diakses oleh kepala Unit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Offline : pada hari dan jam kerja perguruan tinggi Online : sesuai jadwal pelaksanaan yang ditetapkan
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan aturan dan ketentuan
5.	Produk Pelayanan	1. Laporan Hasil Uji Kemampuan Bahasa 2. Sertifikat Hasil Uji Kemampuan Bahasa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Ruang tes berbasis komputer; 4. Sistem Informasi CBT; 5. Printer; 6. Scanner; 7. Alat tulis kantor.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur layanan uji kemampuan bahasa; 2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem informasi CBT; 3. Mampu bekerjasama dalam tim; 4. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala UPA. Bahasa
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan uji kemampuan bahasa sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data uji kemampuan bahasa; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja UPA. Bahasa.
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan di akhir semester. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN UJI KOMPETENSI

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: Data peserta uji kompetensi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Peserta mengajukan/diajukan untuk melaksanakan uji kompetensi; 2. Staf memverifikasi pengajuan; 3. Staf mendata dan mendisposisikan pengajuan kepada Kepala Unit; 4. Kepala Unit memberikan keputusan terhadap pengajuan; 5. Staf membuat jadwal pelaksanaan uji kompetensi; 6. Staf melakukan uji kompetensi kepada peserta; 7. Peserta memberikan laporan hasil uji kompetensi kepada peserta dan bagian terkait; 8. Staf mendokumentasikan hasil dan membuat laporan terhadap uji kompetensi sebagai arsip yang bisa diakses oleh kepala Unit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Offline : pada hari dan jam kerja perguruan tinggi, pada jadwal yang telah ditetapkan oleh UPA. Layanan Uji Kompetensi
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan aturan dan ketentuan
5.	Produk Pelayanan	1. Laporan Hasil Uji Kompetensi 2. Sertifikat Hasil Uji Kompetensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Ruang tes uji kompetensi; 4. Printer; 5. Scanner; 6. Alat tulis kantor
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur layanan uji kompetensi; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala UPA. Layanan Uji Kompetensi
4.	Jumlah Pelaksana	±3 (tiga) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan uji kompetensi sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data layanan uji kompetensi; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja UPA. Layanan Uji Kompetensi
6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan di akhir semester. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENINGKATAN KARIR DAN KEWIRAUSAHAAN MAHASISWA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: Data mahasiswa
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. UPA. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan membuka program peningkatan karir dan kewirausahaan; 2. Mahasiswa melakukan proses registrasi; 3. Staf memverifikasi kelengkapan registrasi; 4. Mahasiswa yang diterima untuk mengikuti program mendapatkan instruksi dan pengarahan dari UPA. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan; 5. Mahasiswa mengikuti program; 6. Staf mendokumentasikan pelaksanaan program dan membuat laporan terhadap uji kompetensi sebagai arsip yang bisa diakses oleh Kepala Unit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Offline : pada hari dan jam kerja perguruan tinggi, pada jadwal yang telah ditetapkan oleh UPA. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	1. Laporan Hasil Pelaksanaan Program
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Perangkat komputer dengan akses internet; 3. Printer; 4. Scanner; 5. Alat tulis kantor; 6. Website UPA. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan.
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur layanan peningkatan karir dan kewirausahaan mahasiswa; 2. Mampu bekerjasama dalam tim; 3. Mampu melakukan koordinasi dengan bidang lain atau bagian lain di internal Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala UPA. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan peningkatan karir dan kewirausahaan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Tersedianya basis data layanan peningkatan karir dan kewirausahaan; 3. Tersedianya sarana pendukung pelayanan; 4. Tersedianya program kerja UPA. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan.

6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan di akhir semester. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
---	-----------------------------------	---

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN SARANA DAN PRASARANA

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: 1. Data sarana dan prasarana 2. Data sarana dan prasarana yang sedang digunakan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Bagian umum menerima surat permohonan penggunaan sarana prasarana dari pengguna 2. Kabag Umum dan Keuangan membuat disposisi kepada staf. 3. Staf memberikan informasi ketersediaan sarana prasarana kepada Kabag Umum dan Keuangan 4. Kabag Umum dan Keuangan memberikan jawaban terkait peminjaman sarana prasarana 5. Staf menyiapkan sarana dan prasarana dan menyerahkan nya kepada pengguna untuk digunakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan 6. Staf mendata sarana dan prasarana yang di pinjamkan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2x24 Jam
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	Pengguna telah menggunakan sarana prasarana sesuai dengan jadwal yang ditentukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC, 2. Perangkat komputer dengan akses internet, 3. Printer, 4. Scanner, 5. Alat tulis kantor
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Bersikap dan berperilaku sopan, ramah dan santun; 2. Memahami sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh pengguna; 3. Memiliki ketelitian dan mampu berkoordinasi untuk penyiapan sarana dan prasarana;
3.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Umum dan Keuangan
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penggunaan sarana prasarana dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali setiap tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
---	-----------------------------------	--

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

Service Delivery

1.	Persyaratan	Persyaratan administrasi/teknis pengguna: Identitas setiap tamu yang berkunjung ke Politeknik Negeri Bengkalis dicatat di dalam buku tamu beserta keperluan, pihak yang akan ditemui dan waktu penerimaan tamu.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur Proses : 1. Staf Satuan Pengamanan memberi salam atau menjawab salam dari tamu; 2. Menanyakan keperluan tamu dan siapa yang akan ditemui; 3. Meminta tamu untuk mengisi buku tamu 4. Memberikan petunjuk lokasi atau mengantarkan tamu secara langsung; 5. Staf memberi salam dan menanyakan keperluan tamu 6. Mempersilakan tamu untuk menunggu di ruang tunggu. 7. Menghubungi pihak yang ingin ditemui oleh tamu dan menanyakan apakah tamu bisa bertemu atau tidak; 8. Menyampaikan jawaban, bisa ditemui atau tidak; dan 9. Mempertemukan tamu dengan pihak yang ingin ditemui atau menyampaikan pesan pada tamu.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan waktu kunjungan tamu
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,00
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan penerimaan tamu
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Langsung: Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu Politeknik Negeri Bengkalis Gedung Direktorat / GKT3, Jl. Bathin Alam, Sungai Alam, Bengkalis, Riau 28711 Layanan Tidak Langsung: Telepon : +6282235720077 Laman : https://www.polbeng.ac.id/pinter Email : ppid@polbeng.ac.id

Pelayanan

1.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja ber-AC; 2. Ruang tunggu ber-AC; 3. Buku tamu; dan 4. Alat tulis kantor
2.	Kompetensi Pelaksana	1. Bersikap dan berperilaku sopan, ramah dan santun; 2. Memahami kawasan Politeknik Negeri Bengkalis; 3. Mengetahui kegiatan yang sedang berlangsung di Politeknik Negeri Bengkalis
3.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Umum dan Keuangan
4.	Jumlah Pelaksana	±2 (dua) orang
5.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan penerimaan tamu dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

6	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
---	-----------------------------------	--