



PEMERINTAH KABUPATEN PANDEGLANG

DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jl. Jenderal Sudirman Perkantoran Cikupa No. 2 Email : dikpora@pandeglangkab.go.id Website : disdikpora.pandeglangkab.go.id
PANDEGLANG 42211

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA

NOMOR: 800 / 391.1 - DISDIKPORA/2024

TENTANG

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN
DAN OLAHRAGA

KABUPATEN PANDEGLANG

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Menimbang

- a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga sebagai penyelenggara pelayanan public belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu adanya Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan ditetapkan dengan Keputusan;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Bupati Pandeglang nomor 90 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang;
4. Peraturan Bupati Pandeglang nomor 91 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Daerah Kabupaten Pandeglang Tahun 2018 nomor 91);
5. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang Nomor 800/388.1-DISDIKPORA/2022 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANDEGLANG.

- KESATU Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KEDUA Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang.
- KEEMPAT Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pandeglang melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-OPD) Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Pandeglang.
- KEENAM Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Pandeglang
Pada Tanggal : 04 Maret 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PANDEGLANG



Hj. RADEN DEWI SETIANI, S.Sos., MA.
Pembina Utama Muda – IV/c
NIP. 19680917 199103 2 004

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
NOMOR : 800 / 391.1 - DISDIKPORA/2024
TENTANG PEDOMAN PEMBERIAN
KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN PANDEGLANG

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN
DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANDEGLANG

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga dan upaya membangun budaya bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Kantor Pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
 - b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar	Kategori		
	Ringan	Sedang	Berat
Waktu	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari norma.	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.
Biaya	Petugas pelayanan memancing pengguna layanan untuk memberikan imbalan..	Petugas pelayanan memberikan dorongan kepada pengguna layanan untuk memberikan imbalan agar proses segera selesai.	Petugas pelayanan meminta imbalan untuk penyelesaian berkas.
Cara Pelayanan	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.
Persyaratan	Persyaratan tidak tersedia di ruang pelayanan	Persyaratan tidak menginformasikan persyaratan atas produk pelayanan	Tidak ada informasi dan publikasi mengenai persyaratan atas produk pelayanan
Produk Layanan	Tidak ada informasi tentang produk layanan	Petugas tidak melayani produk layanan	Produk layanan tidak tersedia
Mekanisme dan Prosedur	Petugas melayani tidak sesuai dengan standard operasional dan prosedur	Mekanisme dan prosedur tidak digunakan dalam pelayanan publik	Tidak ada mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kabupaten Pandeglang.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kabupaten Pandeglang.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga ini.
- c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

G. Dalam hal terjadinya keterlambatan pelayanan yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian dokumen yang ditetapkan, maka perhitungan keterlambatan dilakukan sejak pengguna layanan melengkapi berkas kembali.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA
KABUPATEN PANDEGLANG



Hj. RADEN DEWI SETIANI, S.Sos., MA.

Pembina Utama Muda – IV/c
NIP. 19680917 199103 2 004