



PEMERINTAH KABUPATEN BANGGAI
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Kompleks Perkantoran Bukit Halimun, Tombang Permai, Luwuk Selatan

Laman: <https://dikbudbanggai.id>; Surel: kabbanggaidisdik@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGGAI
NOMOR :

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK MENDAPATKAN PELAYANAN SESUAI STANDARD PELAYANAN
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BANGGAI
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BANGGAI,

- Menimbang : a. Bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasional dan prosedur pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Banggai wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. Bahwa apabila dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan maka pengguna layanan wajib mendapatkan kompensasi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Banggai tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 No. 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 nomor 98);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BANGGAI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK MENDAPATKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BANGGAI
- KESATU : Standar Pelayanan adalah tolok 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 dan Kebudayaan Kabupaten Banggai tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak mendapatkan layanan sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam dictum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Biaya untuk melaksanakan keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2025.
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di : Luwuk Selatan
Pada Tanggal : Januari 2025

Kepala Dinas
Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Banggai,

SYAFRUDIN HINELO,S.STP,.MSi

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai
Nomor : /800/Disdikbud
Tanggal : Januari 2025

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BANGGAI
TAHUN 2025**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standard 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 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai 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 dan Kebudayaan Kabupaten Banggai untuk mengenali, mencegah atau memitigasi resiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standard.
2. Untuk menghasilkan pelayanan public handal, akurat, terpercaya dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan public dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas
5. Untuk menciptakan unit layanan yang termasuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

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

D. Pengertian

Jenis Layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai.

Standar Operasi dan Prosedur adalah standard 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 dan Kebudayaan Kabupaten Banggai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (Substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standard 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 :
- 1) Waktu Pelayanan lebih lama daripada standard waktu pelayanan
 - 2) Biaya layanan lebih besar daripada standard biaya layanan
 - 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standard operasional dan prosedur
 - 4) Fasilitas pelayanan yang tidak memadai dan tidak sesuai dengan standar fasilitas pelayanan
 - 5) Produk pelayanan yang tidak sesuai dengan standard kriteria hasil produk pelayanan
2. Identifikasi Jenis Layanan yang tidak memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

Kategori	Bentuk Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu Pelayaan melebihi 1 (satu) hari dari norma	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standard operasional dan prosedur	Kursi ruang tunggu yang kurang, kondisi pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi dengan baik	Kesalahan penulisan nama di ijazah atau sertifikat, keterlambatan informasi terkait program pendidikan dan kebudayaan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari Norma	Terjadi penulisan penerimaan Negara lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan	Komputer atau fasilitas pelayanan lainnya yang lambat atau tidak sesuai standar, sarana kebersihan yang minim	Keterlambatan penerbitan ijazah atau sertifikat, kesalahan data pada database siswa

Berat	Waktu Pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari Norma	Terjadi penulisan penerimaan Negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus menggunakan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayarannya	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan	Bangunan kantor yang rusak dan tidak aman yang dapat membahayakan pengunjung, tidak ada aksesibilitas untuk penyandang disabilitas	Kegagalan distribusi dana BOS (tidak tepat waktu), Pelaksanaan program pendidikan yang tidak terorganisir dengan baik
-------	---	--	---	--	---

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 Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan dan perbaikan
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara lisan dan tertulis	Permohonan maaf secara lisan dan tertulis serta perbaikan
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di wilayah Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di wilayah Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di wilayah Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah	1. Permohonan maaf secara lisan dan tertulis 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di wilayah Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di wilayah Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah

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

- 1) Untuk Kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standard kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan layanan wajib memberikan permohonan maaf pada saat itu juga

- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standard kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standard dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Kepala Dinas
Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Banggai,



SYAFRUDIN HINELO, S.STP.,M.Si