



**PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA**

Jl. Propinsi KM 9 Kel. Nipah-Nipah Kecamatan Penajam, Kab. PPU (Dome Anden Oko) Tlp. / Fax : 0542 - 7211567 Kode Pos 76141, Email: ppudisdikpora@gmail.com Laman : <http://disdikpora.penajamkab.go.id>

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

NOMOR : 000.8.3.4/ 124 /Set – DISDIKPORA/V/ 2024

**TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

- Menimbang: a. bahwa dengan adanya maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara;

- 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Rincian Tugas Dinas Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA.**

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 Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara tidak sesuai standar pelayanan.

KETIGA : Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara.

KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Penajam
Pada tanggal : 01 Juli 2024

Kepala,



Dr. H. Andi Singkerru, M.AP
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19670402 199403 1 018

Tembusan :

1. Bupati Penajam Paser Utara di Penajam
2. Sekretaris Daerah Kab. Penajam Paser Utara di Penajam
3. Kabag Organisasi dan Tata Laksana Setkab. Penajam Paser Utara di Penajam

**BENTUK DAN TATA CARA
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN
OLAHRAGA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
TAHUN 2024**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara.

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 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara 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 Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara 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 Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara.

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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang 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 Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

- 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
- 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
- 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.

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

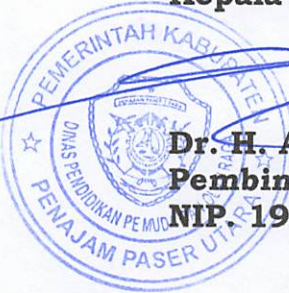
1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

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. 3. Menyediakan Minuman dan Snack di Ruang Tunggu Pelayanan.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan.	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:
- 1) 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.
 - 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara ini.
 - 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Penajam
Pada tanggal : 01 Juli 2024

Kepala Dinas,



Dr. H. Andi Singkerru, M.AP
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19670402 199403 1 018