



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
DINAS PENDIDIKAN

Jalan Veteran No. 09 Tembilahan Kode Pos 29212
Laman disdik-inhil.web.id, Pos-el : disdik.inhil@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN

NOMOR: 800.1.11/Disdik-Set.Um/

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN
TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik dan sebagai wujud pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan kompensasi kepada masyarakat apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan terhadap Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2023 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Bupati Tentang SOTK).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan terhadap Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan

KEDUA

: Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Sistem mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/Tarif pelayanan
- e. Produk pelayanan

KETIGA

: Bentuk Kompensasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini;

KEEMPAT

: Kompensasi dapat diberikan kepada pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan setelah dilakukan Verifikasi oleh petugas atau tim penanganan;

KELIMA

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tembilahan
pada tanggal Desember 2024

Kepala Dinas Pendidikan



Dr. H.M IRWAN, MM. M.Si
Pembina Tk.I

NIP. 19691110 199702 1 002

NOMOR : 800.1.11/Disdik-Set.Um/
TANGGAL :

1. Bentuk Kompensasi yang diberikan kepada Pengguna layanan berupa :

Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Pemberian Air Mineral botol 600 ml.
Sistem mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri
Biaya / Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri

Produk Pelayanan

1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan
2. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri

2. Bentuk Kompensasi kepada Petugas Layanan

- a. Teguran
- b. Pembinaan

3. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Pendidikan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kepala Dinas Pendidikan



Dr. H.M IRWAN, MM. M.Si
Pembina Tk.I

NIP. 19691110 199702 1 002