



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Karang Sari RT 06 RW 03 Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran
Kabupaten Pangandaran 46396

laman: <http://www.disdikpora.pangandarankab.go.id>
Pos-el: sekretariat.disdikpora@pangandarankab.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PANGANDARAN
NOMOR: 800/Kpts/37-DISDIKPORA/2023

TENTANG:
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PANGANDARAN

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN
PANGANDARAN,**

- Menimbang :
- Bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran, wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - Bahwa Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tatacara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran tentang pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 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 5057);
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 150, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu pintu (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 221);
 - Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi Susunan Organisasi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pangandaran;
 - Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 30 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok Fungsi Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Pangandaran;



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Karang Sari RT 06 RW 03 Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran
Kabupaten Pangandaran 46396

laman: <http://www.disdikpora.pangandarankab.go.id>

Pos-el: sekretariat.disdikpora@pangandarankab.go.id

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANGANDARAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANGANDARAN.
- 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, dan bebas korupsi.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Pangandaran tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Pangandaran dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Pangandaran.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tatacara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Biaya untuk melaksanakan keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Pangandaran.
- KEENAM : Keputusan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Pangandaran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

3 Januari 2023

Kepala,



Dr. H. M. Agus Nurdin, M.Pd.

NIP 197008151995121002



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Karang Sari RT 06 RW 03 Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran
Kabupaten Pangandaran 46396

laman: <http://www.disdikpora.pangandarankab.go.id>

Pos-el: sekretariat.disdikpora@pangandarankab.go.id

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran
Nomor : 800/KPTS 37 / Disdikpora/2023
Tanggal : 3 Januari 2023
Tentangl : Pemberian kompensai Layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran.

BENTUK DAN TATACARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN PANGANDARAN

A. Latar Belakang

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

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 kompensai layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah :

1. Sebagai pedoman layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran untuk mengenali, mencegah atau memitigasi resiko terjadinya 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 penggunaan 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.



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Karang Sari RT 06 RW 03 Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran
Kabupaten Pangandaran 46396

laman: <http://www.disdikpora.pangandarankab.go.id>

Pos-el: sekretariat.disdikpora@pangandarankab.go.id

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran.

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

Pengguna layanan adalah masyarakat, penggunaan jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran 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 :

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

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

Katogori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu Pelayanan melebihi 1s.d 8 Jam dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (Gratis/ berbiaya Berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan.Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	<ol style="list-style-type: none">Penjelasan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dsb dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian material/immaterial.
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari sampai dengan 3 (Tiga) hari dari standar	<ol style="list-style-type: none">Terjadi penulisan penerimaan negara (Apabila pelayanan berbiaya) : Retribusi PAD) lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya.	<ol style="list-style-type: none">Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayananPetugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Karang Sari RT 06 RW 03 Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran
 Kabupaten Pangandaran 46396

laman: <http://www.disdikpora.pangandarankab.go.id>
 Pos-el: sekretariat.disdikpora@pangandarankab.go.id

	waktu pelayanan	2. apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	terganggunya proses pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari standar waktu pelayanan	1. Terjadi penulisan penerimaan negara (Apabila pelayanan berbiaya): Retribusi PAD) lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayarannya. 2. apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/ verbal/ mental terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi pemohon layanan.

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
Ringan	1. Menyediakan air minum, permen dan makanan ringan/berat. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	1. Petugas menyampaikan informasi mengenai biaya/ tarif pelayanan secara terbuka kepada pengguna layanan. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas;	1. Memberikan pelayanan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari (Misalnya tanpa melalui antrian umum); 2. Memberikan souvenir (Pulpen, Kalender dll.); 3. Menyediakan air minum, permen, dan makanan ringan/berat.
Sedang	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat;	1. Memberikan souvenir (Pulpen, Kalender dll); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewali;	1. Memberikan souvenir (Pulpen, Kalender dll); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewali karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai;



PEMERINTAH KABUPATEN PANGANDARAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan Karang Sari RT 06 RW 03 Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran
Kabupaten Pangandaran 46396

laman: <http://www.disdikpora.pangandarankab.go.id>
Pos-el: sekretariat.disdikpora@pangandarankab.go.id

	2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili.		
Berat	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat; 2. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan.	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan. 2. Pimpinan menjamin proses penegakan hukum / pembinaan internal/ sidang kode etik. Dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban.	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan. 2. Pimpinan menjamin proses penegakan hukum / pembinaan internal/ sidang kode etik. Dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan Kepada pemohon layanan.

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

1. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar katagori ringan pengguna layanan dapat mengajukan Kompensasi secara lisan dan petugas yang memmberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
2. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar katagori Sedang dan Berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran memberikan kompensasi sesuai degan ketentuan yang diatur dalam surat keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pangandaran ini.
3. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

3 Januari 2023

Kepala,



Dr. H. M. Agus Nurdin, M.Pd.

NIP 197008151995121002