



**PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jalan Pembangunan Sambas, Kode Pos 79460
e-mail: dikbud.sbs@gmail.com, diknas_sambas@yahoo.co.id
laman: <https://disdikbud.sambas.go.id>

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 007/DISDIKBUD/2024**

TENTANG

**KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SAMBAS,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas, diperlukan suatu proses pelayanan profesional;

b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas dipandang perlu membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas tentang Kompensasi terhadap Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);

4. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 156);

5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 963);

6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 6 Tahun 2013, tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 39);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 28);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sambas Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2023 Nomor 7);
11. Peraturan Bupati Sambas Nomor 79 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2021 Nomor 79);
12. Peraturan Bupati Sambas Nomor 73 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sambas Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2023 Nomor 73);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas adalah sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan, perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Sambas
Pada tanggal 9 Januari 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN SAMBAS.



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN
SAMBAS
NOMOR 007/DISDIKBUD/2024
TANGGAL 9 JANUARI 2024
TENTANG KOMPENSASI TERHADAP STANDAR
PELAYANAN PADA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN SAMBAS TAHUN 2024

KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh petugas layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pemimpin.
5. Kompensasi diberlakukan apabila petugas layanan memberikan layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, sebagai berikut.
 - a. Persyaratan pelayanan
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - c. Jangka waktu dan prosedur
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - 3) Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
 - d. Biaya/tarif pelayanan
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa:
 - a. Persyaratan layanan
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - c. Jangka waktu dan prosedur
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
 - 3) Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
 - d. Biaya/tarif pelayanan
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

- e. Produk Pelayanan
 - 1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
 - 2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
- 7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa:
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
- 8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
- 9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sambas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN SAMBAS,**

A R S Y A D