



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
Kompleks Perkantoran, Lasusua, Kolaka Utara, Sulawesi Tenggara 93911

---

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN KOLAKA UTARA

NOMOR: 000.8.3.4/341/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN  
SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR LAYANAN LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN KOLAKA UTARA

**Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional berdasarkan standar pelayanan yang ada;  
b. bahwa dalam rangka meminimalisir kritikan dan komplain atas layanan yang diberikan dan tidak sesuai standar, maka perlu pemberian kompensasi kepada pengguna layanan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang pemberian kompensasi pelayanan kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan atas layanan yang tidak sesuai standar pelayanan.

**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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang 4. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
6. Peraturan Ombudsmand Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;  
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;

MEMUTUSKAN

**Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA UTARA  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
Kompleks Perkantoran, Lasusua, Kolaka Utara, Sulawesi Tenggara 93911

---

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN KOLAKA UTARA

NOMOR: 000.8.3.4/341/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN  
SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR LAYANAN LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN KOLAKA UTARA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional berdasarkan standar pelayanan yang ada;  
b. bahwa dalam rangka meminimalisir kritikan dan komplain atas layanan yang diberikan dan tidak sesuai standar, maka perlu pemberian kompensasi kepada pengguna layanan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tentang pemberian kompensasi pelayanan kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan atas layanan yang tidak sesuai standar pelayanan.

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. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang 4. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;  
6. Peraturan Ombudsmand Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;  
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

- KESATU : Kompensasi diberikan jika pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar;  
KEDUA : Ketentuan pemberian kompensasi sebagaimana terlampir;  
KETIGA : Kompensasi layanan yang tidak sesuai standar di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara meliputi:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
3. Jangka Waktu;
4. Biaya Tarif;
5. Produk Layanan;
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
7. Dasar Hukum
8. Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi Kinerja

Keempat : Kompensasi yang diberikan tersebut dalam Diktum Kedua dan Diktum Ketiga adalah sebagaimana terlampir.

Kelima : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Utara ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat perubahan kebijakan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lasusua  
Pada Tanggal : 03 Januari 2024

KEPALA DINAS,



H. MUHAMMAD IDRUS, S.Sos., M.Si  
Pembina Utama Muda, Gol. IV/c  
NIP 197603171996031004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 KABUPATEN KOLAKA UTARA  
 NOMOR : 000.8.3.4/341/2024  
 TANGGAL : 03 Januari 2024

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN  
 SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR  
 LAYANAN DI LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 KABUPATEN KOLAKA UTARA**

I. Bentuk kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan

No.	Komponen Standar yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan (petugas dan penanggung jawab) 2. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan 3. Memberikan layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya 4. Berkomitmen untuk memperbaiki layanan berikutnya
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan 2. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait masalah yang diadukan 3. Komitmen perbaikan system mekanisme dan prosedur
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan 2. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait keterlambatan waktu pelayanan 3. Memberikan prioritas waktu dan pelayanan untuk kunjungan berikutnya
4.	Biaya/Tarif	1. Permohonan maaf dari pemberi layanan 2. Mengembalikan biaya jika terjadi pungutan dari petugas layanan
5.	Produk Pelayanan	1. Petugas meminta maaf dan klarifikasi atas layanan yang tidak patut; 2. Berkomitmen untuk perbaikan mutu produk
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Meminta maaf dan klarifikasi 2. Tindak lanjut atas aduan yang belum sesuai 3. Berkomitmen perbaikan sistem
7.	Dasar Hukum	1. Menyempurnakan dasar hukum yang mendapat complain dan berpotensi tumpang tindih

8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meminta maaf atas kelalaian atau kekurangan sarpras atau fasilitas</li> <li>2. Berkomitmen untuk perbaikan dan/atau penggantian</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkomitmen untuk peningkatan kapasitas/kompetensi</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkomitmen untuk perbaikan sistem pengawasan</li> <li>2. Permohonan maaf atas kelalaian</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen peningkat kompetensi petugas layanan</li> <li>2. Permohonan maaf bila terdapat kelalaian petugas layanan</li> </ol>
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf atas kelalaian petugas layanan</li> <li>2. Komitmen perbaikan system layanan</li> <li>3. Menyiapkan sarana penunjang layanan</li> <li>4. Berkomitmen untuk perbaikan mutu produk</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf atas ketidaknyamanan</li> <li>2. Memberikan layanan prioritas untuk kunjungan berikutnya</li> <li>3. Berkomitmen untuk memperbaiki layanan berikutnya</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkomitmen untuk perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi kinerja</li> <li>2. Permohonan maaf bila hasil evaluasi atas kinerja yang belum optimal</li> </ol>

II. Bentuk kompensasi kepada pemberi layanan

1. Teguran
2. Pembinaan

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

KEPALA DINAS,



H. MUHAMMAD IDRUS, S.Sos., M.Si  
 Pembina Utama Muda, Gol. IV/c  
 NIP. 197603171996031004