



# PEMERINTAH KABUPATEN PASAMAN DINAS PENDIDIKAN

Jalan Ahmad Yani No. 38, Lubuk Sikaping, Sumatera Barat Telp. (0753) 20196  
Email: [pendidikanpasamankab@gmail.com](mailto:pendidikanpasamankab@gmail.com) website: <https://disdik.pasamankab.go.id>

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PASAMAN NOMOR : 188.08/ 34 /SEKR/DISDIK-PAS/2024

### TENTANG

### TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

### KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PASAMAN

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan, perlu ditetapkan tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
  2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
  4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
  5. Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/T/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
  6. Peraturan Bupati Pasaman Nomor 42 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2021-2026

### MEMUTUSKAN :

**MENETAPKAN** : TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

**KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan ;

- KEDUA : Kriteria pemberian kompensasi diberikan kepada penerima layanan apabila permohonan tidak selesai lebih dari 1 x 24 jam pada hari kerja setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan, tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen, maka penerima layanan akan diberikan **kompensasi kartu ucapan permintaan maaf**;
- KETIGA : Tata cara pemberian kompensasi adalah sebagai berikut :
1. penerima layanan mengajukan komplain kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman melalui media yang tersedia, seperti : telepon, SMS, pengaduan langsung,;
  2. Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman melakukan kajian terhadap komplain penerima layanan ;
  3. Apabila terdapat bukti terhadap komplain tersebut, terjadinya karena kesalahan Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman, Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman memberikan kompensasi kepada penerima layanan ;
  4. Kompensasi dapat diberikan melalui secara langsung kepada penerima layanan.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pengguna Anggaran Dinas Pendidikan Kabupaten Pasaman Tahun Anggaran 2024;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku bulan Januari 2024 ;

Ditetapkan di Lubuk Sikaping  
pada tanggal, Januari 2024  
KEPALA,



SUKARDI, S.Pd, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197005071993031004