



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jl. Amir Hamzah Kelurahan Gotong Royong Kec. Tanjung Karang Pusat
BANDAR LAMPUNG

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA BANDAR LAMPUNG

Nomor: 860 / 1086 / III . 01 / 2024

T E N T A N G

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA BANDAR LAMPUNG

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
- b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;
- c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan sanksi kepada Pemberi Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55), Undang-undang Darurat Nomor 5 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-undang Darurat Nomor 6 Tahun 1956 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kota Praja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 1821);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301;
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6), Tambahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4437);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 No 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 5679);

6. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 01 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung;
7. Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 1991 tentang Pendidikan Luar Sekolah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 No 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3461);
8. Peraturan Pemerintah No 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4468);
9. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung;
10. Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 38 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung;
11. Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 41 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDAR LAMPUNG TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDAR LAMPUNG;

KEDUA Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standar Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;

KETIGA Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standar di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;

KEEMPAT Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : BANDAR LAMPUNG

PADA TANGGAL : 26 April 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA BANDAR LAMPUNG


EKA AFRIANA, S.Pd.
Pembina Tk. I
NIP. 197304252008042001

Lampiran: KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDAR LAMPUNG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Nomor : 800 / 1086 / 111.01 / 2024

Tanggal : 26 April 2024

KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDAR LAMPUNG

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif efisien dan professional 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 unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan satandar layanan, sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/Tarif pelayanan
 - e. Produk pelayanan

6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat 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
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 (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)

Biaya/Tarif pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
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 Kota Bandar Lampung untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA BANDAR LAMPUNG


EKA AFRIANA, S.Pd.
Pembina Tk. I
NIP. 197304252008042001

ALUR REKOMONDASI PINDAH MUTASI (PINDAH RAYON) SISWA

