



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Parit Malintang, Kecamatan Enam Lingkung Kode Pos 25584
Telepon (0751) Faksimile. *E-mail*. Disdikbud_pdprm@gmail.com
Website. <http://disdikbud.padangpariamankab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KABUPATEN PADANG PARIAMAN
NOMOR : 401/0070/Disdikbud/2024

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, perlu menetapkan jaminan kepastian pelayanan bagi masyarakat.
- b. bahwa sebagai tindak lanjut atas implementasi Standar Pelayanan Publik, perlu memberikan kompensasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c.
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang penilaian kinerja pelayanan publik (Permen PANRB No. 4 Tahun 2023),
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan

Peraturan Pemerintah Pengganti Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817);

7. 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 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Perpaduan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pengelola Pengaduan;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah;
17. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Padang Pariaman;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;
21. Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
22. Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 27 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Padang Pariaman tentang Pemberian Kompensasi Atas Pelayanan Yang Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Padang Pariaman
- Pasal 1** :
1. Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan dari pengguna layanan yang terbukti kebenarannya tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
 2. Kompensasi diberikan setelah pengaduan diverifikasi dan disetujui oleh tim pengelola pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- Pasal 2** :
- Bentuk kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan dapat berupa:
- a. Permohonan maaf secara lisan atau tertulis dari petugas pelaksana atau pimpinan unit layanan.
 - b. Prioritas pelayanan pada kesempatan berikutnya untuk jenis layanan yang sama.
 - c. Pemberian suvenir atau bingkisan, seperti alat tulis atau air mineral.
 - d. Pemberian informasi atau konsultasi tambahan terkait layanan yang bermasalah.
 - e. Bentuk kompensasi lain yang ditetapkan berdasarkan kebijakan internal Dinas.
- Pasal 3** :
1. Penetapan bentuk kompensasi disesuaikan dengan tingkat ketidaksesuaian atau keterlambatan pelayanan yang terjadi.
 2. Biaya kompensasi yang timbul dapat dibebankan kepada anggaran dinas atau, jika terbukti ada kelalaian, dapat dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan yang bersangkutan.
- Pasal 4** :
1. Pemberian kompensasi dilaksanakan paling lambat [misalnya, 2x24 jam] setelah pengaduan diverifikasi kebenarannya.
 2. Pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pasal 5

1. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
2. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Parit Malintang
pada tanggal 3 Januari 2024
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Drs. ANWAR M. Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19670210 198903 1 007



Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Padang Pariaman di Parit Malintang;
2. Sdr. Inspektur Daerah Kabupaten Padang Pariaman di Parit Malintang;
3. Sdr. Kepala Bagian Organisasi dan RB Setdakab Padang Pariaman di Parit Malintang;
4. Arsip