



**PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH**  
**DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA**  
Jalan Raden Kusno Telp. ( 0561 ) 691417 – 691868-691324  
Fax Nomor ( 0561 ) 691868 Website : [Dikpora.mempawah.go.id](http://Dikpora.mempawah.go.id),  
email : [dinas\\_pondidikan\\_kab\\_mempawah@yahoo.com](mailto:dinas_pondidikan_kab_mempawah@yahoo.com)  
**MEMPAWAH**

Kode Pos 78912

KEPUTUSAN KEPALA DINAS, PENDIDIKAN, PEMUDA,  
OLAHRAGA DAN PARIWISTA KABUPATEN MEMPAWAH  
NOMOR: 102 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI, DAN KOMPENSASI  
KETIDAK SESUAIAN STANDAR PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN,  
PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA  
KABUPATEN MEMPAWAH

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA  
KABUPATEN MEMPAWAH

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Disdikporapar Kabupaten Mempawah maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
  - b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan maklumat pelayanan;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan maklumat pelayanan dan kompensasi keterlambatan/kesalahan pelayanan Disdikporapar Kabupaten Mempawah;
  - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas, Pendidikan, Pemuda, Olahraga Kabupaten Mempawah tentang Penetapan Maklumat Pelayanan dan Kompensasi Ketidaksesuaian Standar Pelayanan Disdikporapar Kabupaten Mempawah.
- Mengingat :
- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

- : c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- : d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- : e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI, DAN KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN DINAS, PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH.

- KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:
1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai kewajiban
  2. Melakukan perbaikan secara terus menerus
  3. bersedia menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
- KEDUA : 1. Penyampaian informasi ketidaksesuaian standar pelayanan yang diterima sebagaimana butir KESATU dapat disampaikan melalui:
- a. Pengelola pengaduan Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata yang merupakan petugas khusus yang kompeten untuk menangani pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
  - b. Pelayanan pengaduan menggunakan sarana dan prasarana dapat disampaikan melalui kotak pengaduan yang sudah disediakan.
2. Pengaduan memuat:
- a. Identitas Pelapor;
  - b. Identitas Terlapor jelas;
  - c. Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas;
  - d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan;
  - e. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi Pengaduan logis dan memadai, Pengaduan dapat ditindaklanjuti.
3. Hak-hak Pelapor
- a. Mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya;
  - b. Mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
  - c. Mendapatkan informasi mengenai tahapan laporan/Pengaduan yang didaftarkannya;
  - d. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam pemeriksaan; dan
  - e. Mengajukan bukti untuk memperkuat Pengaduannya.
4. Hak-hak Terlapor
- a. Membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan Saksi dan alat bukti lain;
  - b. Mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Pelapor dalam pemeriksaan; dan
- d. Mendapatkan surat keterangan yang menyatakan bahwa Pengaduan atas dirinya tidak terbukti.

- KETIGA** : Sanksi pelayanan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini.
1. Permintaan maaf serta penjelasan secara tertulis kepada pengguna jasa;
  2. Menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.
- KEEMPAT** : Kompensasi pelanggan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini:
1. Memberikan prioritas perbaikan layanan kesehatan;
  2. Memberikan prioritas untuk layanan berikutnya.
- KELIMA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh jajaran pelaksana pelayanan Disdikporapar Kabupaten Mempawah wajib memperhatikan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- KEENAM** : Segala biaya untuk melaksanakan keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Disdikporapar Kabupaten Mempawah.
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, maka Keputusan Kepala Disdikporapar Kabupaten Mempawah Nomor SK ... tentang Penetapan Maklumat Pelayanan, Sanksi, dan Kompensasi Ketidakesuaian Standar Pelayanan Disdikporapar Kabupaten Mempawah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di : Mempawah  
Pada tanggal : Oktober 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA,  
OLAHRAGA DANN PARIWISATA  
KABUPATEN MEMPAWAH





**PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAH RAGA DAN PARIWISATA**

Jalan Raden Kusno Telp. ( 0561 ) 691417 – 691868-691324  
Fax Nomor ( 0561) 691868 Website : [Dikpora.mempawah.go.id](http://Dikpora.mempawah.go.id), email :  
[dinas\\_pendidikan\\_kab\\_mempawah@yahoo.com](mailto:dinas_pendidikan_kab_mempawah@yahoo.com)

**MEMPAWAH**

Kode Pos 78912

**MAKLUMAT PELAYANAN**

” DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP  
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR  
PELAYANAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN  
MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA  
BERSEDIA MENERIMA SANKSI ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI  
APABILA PELAYANAN YANG DI BERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR ”

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
PEMUDA, OLAH RAGA DAN  
PARIWISATA  
KABUPATEN MEMPAWAH



**EL ZURATNAM, S.Pd., MM**  
Pembina Tk.I  
NIP. 196607111989021001

## **KOMPENSASI PELAYANAN**

“Kompensasi pelanggan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidak sesuaian standar pelayanan yaitu : Memberikan prioritas perbaikan layanan dan Memberikan prioritas untuk layanan berikutnya”

Mempawah, Oktober 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA,  
OLAHRAGA DAN PARIWISATA  
KABUPATEN MEMPAWAH



**EL ZURATNAM, S.Pd., MM**

Pembina Tk.I

NIP. 196607111989021001