



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAAHRAGA
DAN PARIWISATA

Jalan Raden Kusno Telp. (0561) 691417 – 691868 – 691324
Fax Nomor (0561) 69186 Kode Pos 78912
M E M P A W A H

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA
OLAAHRAGA, DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR : 000.8.3.4/001/DIKPORAPAR/2025

TENTANG
KOMPENSASI PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAAHRAGA
DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH

KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA OLAAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta Maklumat Pelayanan sesuai ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 1 PermenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

b. bahwa apabila penyelenggara pelayanan tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka penyelenggara wajib memberikan kompensasi kepada penerima layanan sebagai bentuk perlindungan hak masyarakat, sesuai Pasal 32 ayat (2) UU 25/2009 dan Pasal 8 PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik;

c. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas, akuntabilitas dan profesionalisme pelayanan serta memberikan kepastian hukum atas pemenuhan hak penerima layanan, perlu menetapkan Kompensasi Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Kompensasi Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112);

2. Undang -undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan;

- KELIMA : Jenis Pelayanan yang diberikan kompensasi mencakup seluruh jenis pelayanan sebagaimana tercantum dalam Standar Pelayanan sesuai SK Standar Pelayanan terbaru.
- KEENAM : Indikator kelalaian yang memicu kompensasi adalah :
- (a) Keterlambatan waktu penyelesaian melebihi SOP;
 - (b) Kesalahan/ketidaktepatan produk layanan;
 - (c) Perilaku pelaksana tidak sesuai kode etik;
 - (d) Pungutan tidak sah;
 - (e) Tidak ramah terhadap kelompok rentan, sebagaimana diatur dalam PP 96/2012 Pasal 8.
- KETUJUH : Anggaran yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada DPA Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah Tahun Anggaran berkenaan.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mempawah
Pada tanggal 2 Januari 2025

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA,
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN MEMPAWAH,**



7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP);
8. Peraturan Bupati Mempawah Nomo 47 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mempawah;
9. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah Nomor 128 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN.**
- KESATU** : Menetapkan Kompensasi Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Mempawah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Kompensasi Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan ganti rugi/wujud permintaan maaf penyelenggara apabila pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KETIGA** : Bentuk Kompensasi Pelayanan meliputi :
- a. Permintaan maaf secara tertulis dan lisan dari pejabat/pelaksana yang berwenang;
 - b. Pemberian informasi percepatan penyelesaian dengan prioritas layanan tanpa biaya tambahan;
 - c. Pemberian layanan konsultasi/pendampingan khusus sampai layanan selesai;
 - d. Pemberian piagam penghargaan permintaan maaf sebagai bentuk empati (bila keterlambatan > 1 hari kerja melebihi Standar Waktu);
 - e. Pengumuman perbaikan dan pencegahan berulang melalui media informasi resmi dinas.
- KEEMPAT** : Mekanisme Pemberian Kompensasi :
- a. Penerima layanan menyampaikan pengaduan/keluhan melalui SP4N-LAPOR!, kotak pengaduan, email disdikporapar@mempawahkab.go.id, atau petugas pengaduan;
 - b. Petugas pengaduan melakukan verifikasi terhadap ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja;
 - c. Atasan langsung pelaksana memberikan persetujuan pemberian kompensasi;
 - d. Kompensasi diberikan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan valid;
 - e. Pemberian kompensasi dicatat dalam register kompensasi dan dilaporkan dalam laporan SP dan SKM triwulanan;
 - f. Tidak ada pungutan biaya apapun dalam pemberian kompensasi.

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA,
OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN MEMPAWAH**
Nomor : 000.8.3.4/001/DIKPORAPAR/2025
Tentang : KOMPENSASI PELAYANAN

No	Bentuk Penyimpangan Standar	Bukti Valid	Bentuk Kompensasi
1	Keterlambatan penyelesaian > waktu di SP	Tanda terima berkas + SP4N-LAPOR	Permintaan maaf tertulis + prioritas percepatan + souvenir daerah
2	Kesalahan produk layanan	Produk layanan yang salah	Perbaikan tanpa biaya + permintaan maaf + pendampingan
3	Pelayanan tidak ramah kelompok rentan (difabel, lansia, bumil)	Laporan pengaduan	Layanan pendamping khusus + akses prioritas sesuai PermenPANRB 11/2024
4	Perilaku petugas tidak sopan / pungli	Rekaman/pengaduan terverifikasi	Permintaan maaf pimpinan + pembinaan petugas + pengembalian biaya jika ada
5	Sarana prasarana tidak memadai	Dokumentasi lapangan	Penyediaan alternatif layanan + informasi perbaikan

Catatan: Kompensasi bukan ganti rugi materiil berupa uang tunai, melainkan wujud komitmen perbaikan layanan sesuai amanat UU 25/2009 Pasal 32 dan PP 96/2012 Pasal 8 ayat (3), serta pedoman terbaru PEKPPP PermenPANRB 29/2022.