



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA UTARA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Kawasan Pemerintahan No. 1A
Website : www.halmaherautarakab.go.id,
<https://dikbud.halmaherautarakab.go.id>



TOBELO

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR : 420/ 0531. d/SK.049 /2023

TENTANG

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG
TERBUKTI TIDAK MENERIMA LAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HALMAHERA UTARA**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas, tanggungjawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan masyarakat.
- b. bahwa untuk melaksanakan tugas pelayanan tersebut dan mengakomodir serta memastikan kesesuaian pelayanan sesuai standar pelayanan melalui kebijakan pemberian kompensasi atas standar pelayanan yang diberikan.
- c. mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Kebijakan Pemberian Kompensasi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b dan c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Kebijakan Pemberian Kompensasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. 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 dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Halmahera Utara Nomor 51);

14. Peraturan Bupati Halmahera Utara Nomor ... Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara (Berita Daerah Kabupaten Halmahera Utara Tahun 2016 Nomor ..);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG TERBUKTI TIDAK MENERIMA LAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HALMAHERA UTARA.
- Kesatu : Kebijakan Pemberian Kompensasi apabila terdapat keluhan dan pengaduan atas keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan keputusan kepala dinas maka, Masyarakat/pengguna layanan berhak mendapat kompensasi berupa :
- a. Kategori 1**
Keterlambatan melebihi jangka waktu pelayanan pada masing masing layanan dengan durasi waktu 20 - 60 Menit dengan ucapan permohonan maaf dari petugas pelayanan.
 - b. Kategori 2**
Keterlambatan melebihi jangka waktu pelayanan pada masing masing layanan dengan durasi waktu 60 - 120 menit dengan pemberian ucapan permohonan maaf dari dinas dalam bentuk tertulis yang di tanda tangani serendah-rendahnya kepala bidang pada urusan masing masing layanan.
 - c. Kategori 3**
Keterlambatan melebihi jangka waktu pelayanan pada masing masing layanan dengan durasi waktu lebih dari 1 hari kerja dengan Pemberian Souvenir Balpoint dari dinas.
- Kedua : Seluruh Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan wajib menerapkan pelayanan sesuai standar pelayanan serta memastikan Kebijakan Pemberian Kompensasi bagi penerima layanan yang terbukti tidak menerima layanan sesuai standar pelayanan yang tersedia pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara sesuai Kebijakan Pemberian Kompensasi.

Ketiga

Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan peninjauan kembali.

Ditetapkan di : Tobelo
Pada Tanggal : 6 April 2023

Kepala Dinas

Hertje Manuel, S.Pd., M.M
NIP: 19740622 200501 1009

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Halmahera Utara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Halmahera Utara;
3. Kepala Inspektorat Kabupaten Halmahera Utara di Tobelo.