



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
DINAS PENDIDIKAN

Jl. Dewi Sartika No. 17 Pacitan 63514
Telp. (0357) 881042

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN
Nomor : 100.3.3.7/ 11 /408.37/2024

TENTANG

**PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA JASA LAYANAN DI
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN**

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PACITAN

- Menimbang : bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan, perlu menetapkan Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Jasa Layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
7. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Bupati Kabupaten Pacitan Nomor 192 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kabupaten Pacitan Nomor 133 tahun 2021 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan.
- KEDUA** : Pemberian Kompensasi pada Pengguna jasa layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan, yaitu:
1. Keterlambatan dan ketidaksesuaian dalam proses penerbitan dokumen dengan berpedoman pada Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan meliputi: Persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan;
 2. Kesalahan yang bersifat substantif dalam proses pengetikan/entri data.
- KETIGA** : Jenis pemberian kompensasi kepada pengguna jasa berupa:
1. Pengguna jasa layanan yang mengalami keterlambatan dan ketidaksesuaian dalam proses penerbitan produk layanan, akan mendapatkan pelayanan yaitu dokumen dikirim oleh petugas pelayanan langsung ke alamat pengguna layanan;
 2. Pengguna jasa yang dokumen perizinannya terjadi kesalahan substantif dalam proses pengetikan/entri data, akan diberikan penggantian dokumen dari petugas pelayanan.

- KEEMPAT : Pedoman pemberian kompensasi kepada pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Pacitan agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai di bawah koordinasi dan pengawasan atasan langsungnya.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kesalahan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pacitan
Pada Tanggal : 02 Januari 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN PACITAN



Ir. BUDIYANTO, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19650806 199003 1 012