



**PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA**  
**DINAS PENDIDIKAN**

Jl. Trans Lembata No. Lewoleba Lembata 86682  
Email: [dinaspendidikanlembata@gmail.com](mailto:dinaspendidikanlembata@gmail.com)

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN**  
**KABUPATEN LEMBATA**

**NOMOR 18 TAHUN 2024**

**TENTANG**  
**PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN**  
**YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA**  
**DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEMBATA**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN,**

- Menimbang :**
- a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
  - b. bahwa Dinas Pendidikan sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 180, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3901) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 79, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3967);

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4301);
3. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lembata (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lembata (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2020 Nomor 288, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Nomor 288); h/

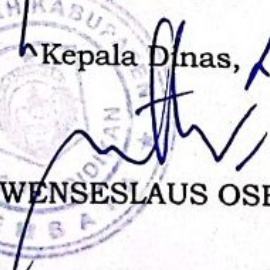
9. Peraturan Bupati Lembata Nomor 82 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata (Berita Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2016 Nomor 78, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2020 Nomor 82);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

- KESATU** : Memberi kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata.
- KEDUA** : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KETIGA** : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT** : Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata.
- KELIMA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KEEMPAT diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Segala biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lembata Tahun Anggaran 2024 yang dialokasikan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA) Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lewoleba  
pada tanggal 22 Mei 2024

Kepala Dinas,  
  
WENSESLAUS OSE

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN LEMBATA  
NOMOR TAHUN 2024  
TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP  
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEMBATA

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN  
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR  
PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEMBATA.

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders).

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar pelayanan harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata untuk mengenali, mencegah atau meminimalisir risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat dan terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar. h/

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

- a. Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
- b. Biaya layanan lebih besar dari pada standar biaya layanan.
- c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
- d. Sarana Prasarana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan
- e. Tidak dilakukan tindak penyelesaian aduan atau laporan.
- f. Tidak memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

<b>Bentuk Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar</b>						
<b>Kategori</b>	<b>Waktu</b>	<b>Biaya</b>	<b>Cara Pelayanan</b>	<b>Sarana Prasarana</b>	<b>Penanganan Pengaduan</b>	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja</b>
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari norma	-	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar SOP	Sarana prasarana tidak sesuai standar pelayanan	-	-
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai		Petugas berlaku tidak sopan dalam	Kurangnya sarana prasarana untuk pelayanan	Penanganan pengaduan tidak sesuai dengan standar	Petugas berlaku tidak sopan dalam

	dengan 5 (lima) hari dari norma.		memberikan pelayanan.	kusus	operasional dan prosedur	memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.		Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.	Tidak memiliki sarana prasarana pelayanan khusus	Tidak ada tindak lanjut penyelesaian atas pengaduan	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar					
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Sarana Prasarana	Penanganan Pengaduan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	-	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	-	
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	-	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Memberikan pembinaan kepada petugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Berat	1. Permohonan maaf secara		1. Permohonan maaf secara tertulis.	1. Menghantar hasil produk	Memberikan pembinaan terhadap petugas yang	Memberikan pembinaan terhadap

	tertulis. 2. Pemberi tahuan melalui telepon seluler bahwa hasil layanan telah selesai		2. Memberikan pembinaan terhadap petugas yang melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	layanan ke tempat penerimaan layanan. 2. Menyiapkan sarana pelayanan khusus	melayani sesuai dengan ketentuan	petugas yang melayani sesuai dengan ketentuan
--	---	--	---	---	---	--

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Lembata ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.


  
Kepala Dinas,
   

  
WENSESLAUS OSE