



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN, DAN OLAH RAGA**

Jalan Karya Dharma No.179 Magetan Kode Pos 63351

Telepon. (0351) 895150 Faks. (0351) 895037

Email : dikpora@magetan.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN**

NOMOR : 188/100/Kept/403.101/2024

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN NOMOR : 188/25.4/Kept/403.101/2022 TENTANG
KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN**

KEPALA DINAS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Birokrasi Tahun 2011 - 2014;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 78 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAGETAN.
- PERTAMA** : Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
- KEDUA** : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan.
- KETIGA** : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA maka, masyarakat berhak atas kompensasi berupa:
- a. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit kompensasi permohonan maaf dari petugas;
 - b. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit berhak atas kompensasi souvenir boltpoin;
 - c. Kategori III, keterlambatan 60 menit ke atas, berhak atas kompensasi souvenir mug;
- KEEMPAT** : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat;
- KELIMA** : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan;
- KEENAM** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Magetan
Pada tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN



☆ **Drs. SUWATA, M.Si**
Pembina Utama Muda
NIP. 19660608 198702 1003

LAMPIRAN I : SK Kepala Dinas tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan
NOMOR : 188/100/Kept/403.101/2024
TANGGAL : 20 Mei 2024

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN DAN SANKSI
KEPADA PETUGAS LAYANAN APABILA LAYANANTIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA
KABUPATEN MAGETAN**

1. Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan apabila pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan tidak memenuhi komponen standart pelayanan sebagai berikut :
 - a. Persyaratan Pelayanan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya / tarif pelayanan
 - e. Produk pelayanan

2. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan berupa :

Komponen Standar Pelayanan yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan maaf dari pemberi layananb. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan maaf dari pemberi layananb. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan maaf dari pemberi layananb. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukanc. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit kompensasi permohonan maaf dari petugas;d. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit berhak atas kompensasi souvenir boltpoin;

	e. Kategori III, keterlambatan 60 menit ke atas, berhak atas kompensasi souvenir mug;
Biaya/Tarif Pelayanan	a. Permohonan maaf dari pemberi layanan b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Produk Pelayanan	a. Permohonan maaf dari pemberi layanan b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

3. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah pengguna layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
4. Komplain/aduan atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Magetan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Ditetapkan di : Magetan
 Pada tanggal : 20 Mei 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
 KABUPATEN MAGETAN



Drs. SUWATA, M.Si
 Pembina Utama Muda

NIP. 19660608 198702 1003