



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

NOMOR 22 TAHUN 2025

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI
KEPADAPETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN SAMOSIR**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SAMOSIR**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada petugas layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir tentang Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi Kepada Petugas Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4346);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Samosir (Lembaran Daerah Kabupaten Samosir Tahun 2016 Nomor 40 Seri D Nomor 28) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Samosir Nomor 8 Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Samosir Tahun 2021 Seri D Nomor 31);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Dan Sanksi Kepada Petugas Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir.
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini
- KETIGA : Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir untuk digunakan sebagai acuan atau tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional
- KEEMPAT : Keputusan memberikan atau tidaknya kompensasi kepada pelanggan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir berada atas hasil evaluasi Pengawas Harian Pelayanan setelah keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pangururan
Pada tanggal 7 Januari 2025



**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN
BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SAMOSIR**

1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, tidak korupsi, transparan, efektif, efisien dan professional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan;
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindak lanjuti dengan penilaian pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Produk Pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa:
 - a. Permohonan maaf dari pelaksana layanan;
 - b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan;
 - c. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan prioritas berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu).
7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa:
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Samosir untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

