



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA
SMA NEGERI 1 TANJUNGSOLOR

Jalan Kolonel Soetadji 6 Tanjungselor Hilir, Tanjungselor, Bulungan, Kalimantan Utara 77212
Telepon (0552) 21129, Laman sman1tanjungselor.sch.id, Pos-el sman1.tgselor@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA SATUAN PENDIDIKAN SMA NEGERI 1 TANJUNG SELOR
NOMOR : 400.3.8/064.a/I/2024

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMA NEGERI 1 TANJUNG SELOR
TAHUN 2024**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kepatuhan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada SMA Negeri 1 Tanjung Selor dipandang perlu untuk menetapkan pemberian kompensasi;
- b. bahwa kompensasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan adalah terhadap layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada SMA Negeri 1 Tanjung Selor
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan keputusan kepala SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara tentang pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5697);

4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang perubahan Atas peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah ;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan);
7. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : 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.
- KEDUA** : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA** : Kepala SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara.
- KEEMPAT** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam dictum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT** : Biaya untuk melaksanakan keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2025.

KEEMPAT :

Keputusan Kepala SMA Negeri 1 Tanjung Selor
Provinsi Kalimantan Utara ini mulai berlaku pada
tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tanjung Selor

Pada tanggal : 12 Januari 2024

Kepala Satuan Pendidikan,



Didik Sukanto, S.Pd., M.Pd.

Pemimpin Utama Muda (IV/c)

NIP 19710405 199803 1 011

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN PADA SMA NEGERI 1 TANJUNG SELOR PROVINSI
KALIMANTAN UTARA TAHUN 2024**

A. Latar Belakang

Dalarn rangka peningkatan pelayanan SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar 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 SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara untuk mengenai jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkan pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara untuk mengenali, mencegah, atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, 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.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara.

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 SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara 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:

- 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
- 2) Biaya layanan lebih besar dari pada biaya layanan
- 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
- 4) Penanganan pengaduan , saran dan masukan yang lambat
- 5) Sarana , prasarana , dan /atau fasilitas layanan yang tidak memadai

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

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Cara Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana , prasarana , dan /atau fasilitas
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari normal.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.	Kompetensi pelaksana yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur	Penanganan pengaduan , saran dan masukan yang lambat	Sarana , prasarana , dan /atau fasilitas produk layanan yang kurang memadai
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari normal.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.	Petugas kurang paham dalam memberikan pelayanan	Penanganan pengaduan , saran dan masukan yang sangat lambat	Sarana , prasarana , dan /atau fasilitas produk layanan yang tidak memadai
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.	Petugas tidak paham dalam memberikan pelayanan	Tidak ada tindak lanjut Penanganan pengaduan , saran dan masukan	Tidak ada Sarana , prasarana , dan /atau fasilitas produk layanan

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berpenetapan 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 Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Cara Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	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	Permohonan maaf secara tertulis

Berat	- Permohonan maaf secara tertulis - Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna Layanan yang berdomisili di Provinsi Kalimantan Utara - Memberikan layanan prioritas untuk pengajuan layanan berikutnya.	- Permohonan maaf secara tertulis - Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Provinsi Kalimantan Utara - Memberikan layanan prioritas untuk pengajuan layanan berikutnya.	- Permohonan maaf secara tertulis - Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Provinsi Kalimantan Utara - Memberikan layanan prioritas untuk pengajuan layanan berikutnya.	- Permohonan maaf secara tertulis - Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Provinsi Kalimantan Utara - Memberikan layanan prioritas untuk pengajuan layanan berikutnya.	- Permohonan maaf secara tertulis - Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna Layanan yang berdomisili di Provinsi Kalimantan Utara - Memberikan layanan prioritas untuk pengajuan layanan berikutnya.
-------	--	--	--	--	--

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 SMA Negeri 1 Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala SMA Negeri 1 Tanjung Selor ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Tanjung Selor

Pada tanggal : 12 Januari 2024

Kepala Satuan Pendidikan,



Didik Sukanto, S.Pd., M.Pd.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 19710405 199803 1 01