



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DINAS PENDIDIKAN

Jalan Sultan Mansyur Syah Pulau Dompok, Tanjungpinang, Kode Pos 29125
Telepon (0771) 443032 Faks. (0771) 443033
E-mail : disdik@kepriprov.go.id Website : <https://dinaspendidikan.kepriprov.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN

PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NOMOR 007 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

KEPALA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan untuk meminimalisir adanya aduan atas layanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diberikan kompensasi bagi penerima layanan;
 - b. Kompensasi ini merupakan wujud tanggungjawab atas bentuk layanan publik yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan yang kurang optimal yang diterima oleh penerima layanan;
 - c. bahwa untuk memberikan pedoman dalam penilaian kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan pedoman pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan Publik di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b tersebut perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau Tentang Pedoman Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Publik Di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 385);

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
7. 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);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
9. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012- 2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 122);
10. Peraturan Presiden 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang pedoman pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
14. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 774);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Publik Di Lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau.

KEDUA : Pemberian Kompensasi sebagaimana dimaksud diktum KESATU diberikan kepada penerima layanan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Waktu

Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) sampai dengan 8 (delapan) jam dari standar Pelayanan.

2. Biaya

Petugas meminta biaya/tarif yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3. Prosedur/Kompetensi

Petugas pelayanan tidak jelas/lengkap dalam menyampaikan penjelasan/arahan.

4. Fasilitas

Terdapat fasilitas yang tidak berfungsi dan/atau memadai.

5. Produk Pelayanan

Terjadi kesalahan dalam pembuatan/penulisan produk layanan administrasi.

KETIGA : Pemberian Kompensasi sebagaimana dimaksud diktum KESATU diberikan dalam bentuk permohonan maaf secara lisan dan selanjutnya disesuaikan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Waktu

a. Memberikan Minuman apabila keterlambatan pelayanan 0-60 menit;

b. Memberikan Makanan ringan apabila keterlambatan pelayanan 60-120 menit;

c. Hasil layanan akan diantar ke alamat penerima layanan apabila keterlambatan lebih dari 120 menit;

2. Biaya

Petugas segera menyampaikan informasi biaya/tarif layanan secara terbuka kepada penerima layanan.

3. Prosedur/Kompetensi

Memberikan prioritas pelayanan tanpa melalui antrian umum.

4. Fasilitas

Melakukan pemenuhan dan perbaikan fasilitas pada saat pelayanan.

5. Produk Pelayanan

Segera melakukan perbaikan produk layanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan/kesalahan serta memberikan souvenir kepada penerima layanan.

KEEMPAT : Segala Biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun 2024.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
Pada tanggal 3 Januari 2024

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



Dr. ANDI AGUNG, S.E., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196908231993031006