



PEMERINTAH KABUPATEN KOLAKA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Alamat : Kompleks Perkantoran Bupati No.02 Desa Lalingato Kec. Tirawuta
E-Mail : dikbudkolakatimur@gmail.com / www.dikbud.web.id No.Wa 082262629155

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KOLAKA TIMUR
NOMOR : 100.3.3.7/04/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN
DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN
KOLAKA TIMUR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KOLAKA TIMUR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir adanya aduan atas layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Timur, maka perlu diberikan kompensasi bagi penerima layanan;

b. Kompensasi ini merupakan wujud tanggung jawab atas bentuk layanan di dinas pendidikan dan kebudayaan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan yang kurang optimal yang di terima oleh penerima layanan;

c. bahwa berdasarkan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan pedoman pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Timur.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun

2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
5. Peraturan Bupati Kolaka Timur Nomor 04 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Timur.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

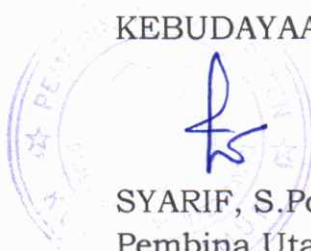
- KESATU : Memberikan Kompensasi kepada Penerima Layanan dalam bentuk prioriyas waktu dan pelayanan tanpa harus antri dana tau bentuk lainnya disesuaikan dengan ketersediaan anggaran di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kolaka Timur;
- KEDUA : Pemberian Kompensasi sebagaimana di maksud pada Diktum Kesatu Berlaku Pada Seluruh jenis pelayanan yang ada di dinas pendidikan kabupaten kolaka timur;
- KETIGA : Kriteria Kompensasi pelayanan yang di berikan kepada penerima layanan mana kala;
- a. Terjadi Keterlambatan dalam pemberian layanan minimal 1 hari atau 3 hari kerja
 - b. Pemberian layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- KEEMPAT : Apabila terjadi keterlambatan dalam pemberian layanan minimal 3 hari kerja, Maka penerima layanan berhak atas permohonan maaf dan menerima minuman hangat secara gratis;
- KELIMA : Apabila dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Maka penerima layanan berhak atas:
- a. Permohonan Maaf

- b. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa harus menunggu selama 1 hari atau 2 hari.
- c. Souvenir

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Di Tetapkan : di Tirawuta
Pada Tanggal : 30 Januari 2024

Plt. KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN KOLAKA TIMUR



SYARIF, S.Pd., M.Si
Pembina Utama Muda, IV/ c
Nip. 19701231 199412 1 015