



PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TERAKREDITASI "A"



Jalan Serma Zainal Abidin Kota Pagar Alam, 31511. Telepon (0730) 621068 Faksimile (0730) 622998
pos el: smpn1_dmpgga@yahoo.co.id. Laman: smpn1pga.sch.id

KEPUTUSAN KEPALA
SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
Nomor : 800/00.0/SMPN1/I/2025

TENTANG

TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM TAHUN 2025

KEPALA SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan, perlu ditetapkan tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam Tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4115);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
5. Peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintahan Pusat, Pemerintahan daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 5 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2024 Nomor 5);
8. Peraturan Wali Kota Pagar Alam Nomor 37 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pagar Alam Tahun Anggaran 2025 (Berita Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2024 Nomor 37);
9. Keputusan Wali Kota Pagar Alam Nomor 311 Tahun 2024 tentang Penunjukan Pejabat Pengguna Anggaran/Pejabat Pengguna Barang dilingkungan Pemerintah Kota Pagar Alam Tahun Anggaran 2025;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Kompensasi diberikan jika pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar;
- KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terjadi keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pagar Alam;
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA maka, masyarakat berhak atas kompensasi berupa :
- a. Kategori I, keterlambatan 30-60 menit kompensasi permohonan maaf dari petugas;
 - b. Kategori II, keterlambatan lebih dari 60 menit berhak atas kompensasi souvenir;;
- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pengelolaan Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pagar Alam

Pada tanggal : 8 Januari 2025

Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam



SUYANTO, S.Pd.

NIP.196902022000121002