



PEMERINTAH KABUPATEN LEBAK

DINAS PENDIDIKAN

Jalan Siliwangi Pasir Ona, Rangkasbitung, Lebak, Banten 42313
Telepon (0252) 280786, Faksimile (0252) 280911 PO. BOX 21
Laman : disdik.lebakkab.go.id Pos-el : disdik@lebakkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEBAK NOMOR : 000.8.3.4/19-DISDIK/I/2026

TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEBAK

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggungjawab wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan layanan publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak tentang kompetensi keterlambatan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 Indonesiaa Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Bupati Lebak Nomor 19 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lebak (Berita Daerah Kabupaten Lebak Tahun 2013 Nomor 19);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan kompensasi terhadap Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak
- KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terjadi keluhan atau pengaduan atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lebak, yang meliputi:
- a. Jenis Produk Layanan;
 - b. Persyaratan Pelayanan;
 - c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan;
 - d. Waktu Pelayanan;
 - e. Biaya/Tarif Pelayanan; dan
 - f. Dasar Hukum Pelayanan.
- KETIGA : Ketidaksesuaian sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA yang dapat diberikan kompensasi meliputi:
- a. Ketidaksesuaian jenis produk layanan, apabila produk layanan yang diberikan tidak sesuai dengan jenis layanan yang dimohonkan berdasarkan Standar Pelayanan;
 - b. Ketidaksesuaian persyaratan, apabila terdapat persyaratan tambahan yang tidak tercantum dalam Standar Pelayanan atau informasi persyaratan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - c. Ketidaksesuaian sistem, mekanisme dan prosedur, apabila pelayanan tidak dilaksanakan sesuai dengan tahapan atau prosedur yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan;
 - d. Ketidaksesuaian waktu pelayanan, apabila pelayanan diselesaikan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan, dengan ketentuan:
 1. Kategori I, keterlambatan 30–60 menit, diberikan kompensasi berupa permohonan maaf dari petugas;
 2. Kategori II, keterlambatan lebih dari 60 menit, diberikan kompensasi berupa souvenir;

- e. Ketidaksesuaian biaya/tarif, apabila terdapat pungutan atau permintaan pembayaran yang tidak sesuai dengan biaya/tarif yang tercantum dalam Standar Pelayanan; dan
- f. Ketidaksesuaian dasar hukum, apabila informasi atau pelaksanaan pelayanan tidak mencantumkan atau tidak berpedoman pada dasar hukum yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan.

KEEMPAT : Keputusan mengenai pemberian atau tidak diberikannya kompensasi setelah melakukan verifikasi, telaah dan penilaian terhadap keluhan atau pengaduan masyarakat berdasarkan Standar Pelayanan yang berlaku. Dalam hal ketidaksesuaian pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA terbukti terjadi akibat kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan, maka kompensasi diberikan sesuai dengan kategori dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Keputusan ini. Biaya kompensasi yang timbul akibat ketidaksesuaian pelayanan dibebankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan : Rangkasbitung
Pada Tanggal : 9 Januari 2026
**KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN LEBAK**



DODDY IRAWAN, ST., M.Si.
NIP 197601032005021003