



PEMERINTAH KOTA SUNGAI PENUH
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 8 KOTA SUNGAI PENUH

Alamat : Jalan Yos Sudarso Sungai Penuh Kode Pos 37113 Telp. (0748) 21970

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA SMP NEGERI 8 SUNGAI PENUH
Nomor : B.400.3.3.1/153/VII/2025/SMPN.8

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
SMPN 8 SUNGAI PENUH

- Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan serta standar operasi dan prosedur pada SMPN 8, SMPN 8 wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan penerima layanan akan mendapatkan kompensasi layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada SMPN 8 Sungai penuh.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6353);
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA SMPN 8 SUNGAI PENUH.
- 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 SMPN 8 sungai penuh tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : SMPN 8 dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari SMPN 8 sungai Penuh.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan Kepala Sekolah ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sungai Penuh
Pada Tanggal : Juli 2025
Kepala Sekolah



ELNA HASMITA, S.Pd MM
NIP. 19751110 200212 2 007

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Walikota Sungai penuh
2. Bapak Sekretaris Daerah Kota Sungai Penuh
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SMPN 8
NOMOR : B.400.3.3.1/153/VII/2025/SMPN.8
TANGGAL : Juli 2025
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PADA SMPN 8 SUNGAI
PENUH.

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI
LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA SMPN 8 SUNGAI PENUH**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan SMPN 8 dan upaya membangun Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM), perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan SMPN 8 Sungai Penuh. 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 SMPN 8 untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan SMPN 8 sungai penuh 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 SMPN 8 Sungai Penuh.

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 SMPN 8 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
- Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
 - Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
 - Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Permasalahan	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu hari) dari Standar Pelayanan	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf layanan adminduk	Cara pelayanan yang tidak memenuhi SOP
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 3 (tiga) hari Standar Pelayanan	Terjadi kesalahan penulisan email pengguna layanan	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari Standar Pelayanan	Dokumen kependudukan tidak masuk ke email pengguna layanan	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna

- Dalam hal terjadi gangguan pada jaringan, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar
- Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Kompensasi	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu hari) dari Standar Pelayanan	1 buah balpoin	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 3 (tiga) hari Standar Pelayanan	1 buah tumbler	Permohonan maaf secara tertulis
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari Standar Pelayanan	1 buah balpoin dan 1 buah tumbler	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Memproses petugas yang memberika layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :
 - 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.
 - Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Sosial Kabupaten Sarolangun memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Sekolah SMPN 8 ini.
 - Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Sungai Penuh
Pada Tanggal : Juli 2025
Kepala Sekolah



ELNA HASMITA, S.Pd MM
NIP. 19751110 200212 2 007

Tembusan disampaikan kepada Yth :

5. Bapak Walikota Sungai penuh
6. Bapak Sekretaris Daerah Kota Sungai Penuh
7. Yang bersangkutan;
8. Arsip.