



SURAT KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN

Nomor 4 Tahun 2025

TENTANG

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN
KEPADA PENGGUNA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN**

Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka dipandang perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi pelayanan kepada Pengguna Layanan bila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan;
 - b. bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi pelayanan kepada Pengguna Layanan bila layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan perlu disusun ketentuan pemberian kompensasi;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Layanan bila Layanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - 2. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Bertikal Kementerian Agama;
 - 3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
 - 4. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
 - 5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama;
 - 6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK

SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN MADRASAH TSANAWIYAH
NEGERI BANGKALAN

- KESATU : Menetapkan ketentuan pemberian kompensasi pelayanan kepada Pengguna Layanan apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini;
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada Pengguna Layanan apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bangkalan untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara prima dan professional;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Bangkalan

Tanggal : 3 Januari 2025

Kepala Madrasah



M. Rustam

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN
NOMOR 4 TAHUN 2025
TENTANG
KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN
KEPADA PENGGUNA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI BANGKALAN

No	Layanan	Kompensasi
1.	Masyarakat penerima layanan menerima produk layanan yang tidak sesuai	1. Permohonan maaf 2. Penggantian produk layanan sesuai permohonan
2.	Masyarakat penerima layanan menerima layanan melebihi waktu yang telah ditentukan dalam SOP layanan	1. Permohonan maaf 2. Pengguna layanan berhak menerima layanan di luar jam pelayanan (lembur)
3.	Masyarakat penerima layanan menerima perlakuan yang tidak sopan dari pelaksana layanan	1. Permohonan maaf 2. Pemberi layanan siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
4.	Masyarakat penerima layanan tidak menemukan petugas layanan terkait di tempat pelayanan	1. Permohonan maaf 2. Pengguna layanan berhak menerima layanan tanpa harus antri terlebih dahulu

Ditetapkan : di Bangkalan

Tanggal : 3 Januari 2025

Kepala Madrasah

