



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 50275, PO BOX 6199/SMS
Telephone (024) 7473417, 7499585, 7499586, Facsimile (024) 7472396
<http://www.polines.ac.id>, E-mail : sekretariat@polines.ac.id

KEPUTUSAN
DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI SEMARANG
NOMOR 0011E/PL4.7.2/SK/2023
TENTANG
PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI JASA ATAS LAYANAN
PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
DI POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

- Menimbang :
- bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara atas pelayanan administratif maka perlu disediakan Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang;
 - bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Politeknik Negeri Semarang dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode kompensasi atas keterlambatan pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang;
 - bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Layanan Terpadu (ULT) Politeknik Negeri Semarang dalam melaksanakan pelayanan publik perlu disusun dan ditetapkan dengan Pedoman Pemberian Kompensasi pada pengguna layanan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu ditetapkan Keputusan Direktur Politeknik Negeri Semarang tentang Pedoman Pemberian Kompensasi Jasa atas Layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang.

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Peraturan Mendikbud R.I. Nomor 71 Tahun 2014 tentang Organisasi & Tata Kerja Politeknik Negeri Semarang;
 - Peraturan Menristekdikti R.I. Nomor 45 Tahun 2016 tentang Statuta Politeknik Negeri Semarang;
 - Keputusan Mendikbud R.I. Nomor 175/O/1997 tentang Pendirian Politeknik Negeri Semarang;
 - Keputusan Mendikbudristek R.I. Nomor 64267/MPK.A/KP.07.00/2021 tentang Pengangkatan Direktur Politeknik Negeri Semarang periode 2021-2025.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pedoman Pemberian Kompensasi Jasa atas Layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA** : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU ini sejalan dengan Standar Pelayanan Publik Politeknik Negeri Semarang yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan Pelayanan kepada masyarakat;
- KETIGA** : Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan pedoman dimaksud dalam diktum KEDUA dilakukan oleh Pimpinan Politeknik Negeri Semarang;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 3 Januari 2023
Direktur,

TOTOK PRASETYO
NIP.196204271991031001 7

Tembusan Yth. :

- Para Wakil Direktur di Polines;
- Para Ketua Jurusan, Ka. Pusat & Ka Unit.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 50275, PO BOX 6199/SMS
Telephone (024) 7473417, 7499585, 7499586, Facsimile (024) 7472396
<http://www.polines.ac.id>, E-mail : sekretariat@polines.ac.id

Lampiran Keputusan Direktur Politeknik Negeri Semarang
Nomor : 0011E/PL4.7.2/SK/2023
Tanggal : 3 Januari 2023

**PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PADA PENGGUNA LAYANAN
ATAS UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) DI
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada unit layanan terpadu merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh Politeknik Negeri Semarang yang mana apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidaklancaran dalam proses layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang. Maka dari itu pemberian kompensasi kepada pengguna layanan Polines perlu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab atas layanan yang diberikan oleh petugas Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang.

Politeknik Negeri Semarang berkomitmen penuh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan polines dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala yang terjadi dalam layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang yang berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

- a. Sebagai acuan jasa layanan dalam memberikan kompensasi kepada pengguna layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang;
- b. Menciptakan budaya pelayanan publik yang prima, transparan, dan efisien;
- c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara;
- d. Membangun integritas pegawai Politeknik Negeri Semarang;
- e. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna layanan pada Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang;

3. Ruang Lingkup

Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna layanan di lingkungan Politeknik Negeri Semarang mencakup hal-hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di Politeknik Negeri Semarang;

B. PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA JASA

Berikut daftar Jenis layanan beserta kompensasi yang akan diberikan jika tidak sesuai dengan standar pelayanan : (terlampir)

C. PENUTUP

1. Pedoman Kompensasi pada pengguna layanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) agar digunakan dan diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi di Politeknik Negeri Semarang;
2. Pedoman pemberian kompensasi pada pengguna layanan di lingkungan Politeknik Negeri Semarang agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai di bawah koordinasi dan pengawasan atasan langsungnya;
3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pemberian kompensasi pada pengguna layanan di lingkungan Politeknik Negeri Semarang dilakukan secara rutin oleh Pejabat Penanggung Jawab Unit Layanan Terpadu (ULT) Politeknik Negeri Semarang.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 50275, PO BOX 6199/SMS
Telephone (024) 7473417, 7499585, 7499586, Facsimile (024) 7472396
<http://www.polines.ac.id>, E-mail : sekretariat@polines.ac.id

Lampiran Keputusan Direktur Politeknik Negeri Semarang

Nomor : 0011E/PL4.7.2/SK/2023

Tanggal : 3 Januari 2023

**DAFTAR JENIS LAYANAN DAN KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG**

| No | Jenis Layanan | Pelanggaran Layanan | Kompensasi yang diberikan |
|----|--|--|--|
| 1 | Pelayanan Pemrosesan Surat Keputusan Direktur | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 2 | Pelayanan Pembayaran Tunjangan Profesi dan Guru Besar | Tidak Ada Petugas di meja layanan | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 3 | Pelayanan Bantuan Biaya Studi Lanjut | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 4 | Pelayanan Kunjungan Tamu | Tidak ada Konfirmasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta lebih dari 2 hari | Bertemu Langsung dengan Humas Politeknik Negeri Semarang dan Souvenir (Buku |
| 5 | Pelayanan Peminjaman & Pengembalian Sarpras | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 6 | Pelayanan Peminjaman Arsip In-Aktif di Record Center | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 7 | Pelayanan Test Kompetensi Bahasa Inggris Atas Permintaan Luar Jaringan | Tidak Ada Petugas di meja layanan | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 8 | Pelayanan Test Kompetensi Bahasa Inggris Atas Permintaan Dalam Jaringan (Daring) | Tidak Ada Petugas di meja layanan | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 9 | Pelayanan Perbaikan dan Perawatan Sarpras | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 10 | Surat keterangan masih kuliah/ mahasiswa aktif | Tidak Ada Petugas di meja layanan | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 11 | Pelayanan Daftar Ulang Mahasiswa Lama Polines | Tidak Ada Petugas di meja layanan | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 12 | Pelayanan Beasiswa (Non Bidikmisi) Bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Semarang | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 13 | Pelayanan Bantuan Biaya Pendidikan Program KIP Kuliah | Tidak Ada Petugas di meja layanan | Souvenir (Ballpoint Polines) |
| 14 | Pelayanan Pendaftaran Wisuda (offline) Polines | Dilayani lebih dari 15 Menit untuk satu surat | Souvenir (Ballpoint Polines) |
| 15 | Pelayanan Pendaftaran Wisuda (online) Polines | Tidak ada Konfirmasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta lebih dari 2 hari | Bertemu Langsung dengan Humas Direktur Politeknik Negeri Semarang dan Souvenir |
| 16 | Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip Nilai Polines | Tidak ada Konfirmasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta lebih dari 2 hari | Bertemu Langsung dengan Humas Direktur Politeknik Negeri Semarang dan Souvenir |
| 17 | Pelayanan Penggantian Ijazah yang Hilang/Rusak Politeknik Negeri Semarang | Tidak ada Konfirmasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta lebih dari 2 hari | Bertemu Langsung dengan Humas Direktur Politeknik Negeri Semarang dan Souvenir |
| 18 | Pelayanan Permohonan Cuti Kuliah | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 19 | Pelayanan Pengajuan Peninjauan Uang Kuliah Tunggal (PU-UKT) Mahasiswa Polines | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |
| 20 | Pelayanan Penggantian Transkrip Yang Hilang/Rusak Politeknik Negeri Semarang | Tidak Menerima Layanan 3S (Senyum, Salam , Sapa) dari petugas layanan. | Souvenir (Pulpen Polines) |

Direktur,

TOTOK PRASETYO

NIP196204271991031001