



KEPUTUSAN DEKAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

NOMOR 88 TAHUN 2024

TENTANG  
TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA  
LAYANAN

DEKAN FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan menjaga konsistensi pelaksanaan standar pelayanan perlu ditetapkan Tata Cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan apabila layanan tidak sesuai standar yang ditetapkan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a diatas, perlu ditetapkan Keputusan Dekan tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
  2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 240, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6732);
  5. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 50 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2020 Nomor 59);
  6. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor

- 30 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Vokasi (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2022 Nomor 30) sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 52 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Vokasi (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2024 Nomor 61);
7. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2023 Nomor 12) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 21 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2024 Nomor 23);
  8. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2023 Nomor 111).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN TENTANG TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN

KESATU : Pemberian kompensasi kepada penerima layanan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. apabila permohonan layanan tidak selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan pada standar pelayanan setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas;
- b. apabila keterlambatan penyelesaian permohonan layanan disebabkan karena kelalaian petugas dan bukan disebabkan oleh adanya gangguan perangkat, sistem, dan jaringan komunikasi data;
- c. apabila berdasarkan hasil pemeriksaan dan klarifikasi terhadap laporan yang diajukan oleh penerima layanan kepada petugas pengelola pengaduan dapat dibuktikan bahwa petugas yang melayani telah melakukan pungutan liar atau gratifikasi dengan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

KEDUA : Tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan antara lain sebagai berikut :

- a. petugas Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya atas nama Fakultas menyampaikan permohonan maaf kepada yang bersangkutan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang

- ada;
- b. petugas Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya memprioritaskan penyelesaian permohonan pada saat petugas pengelola pengaduan merespon pengaduan dan komplain yang diajukan penerima layanan di hari kerja.

KETIGA : Keputusan Dekan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malang  
pada tanggal 11 November 2024

Dekan,



**MUKHAMMAD KHOLID MAWARDI**  
NIP 197512202005011002