



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145  
elpon (0721) 704623 Faks. (0721) 709911 <https://fh.unila.ac.id>; email : [fh@unila.ac.id](mailto:fh@unila.ac.id)

**SURAT EDARAN**  
**NOMOR : 14 /UN26.12/TU.00/2025**

**TENTANG**  
**KEBIJAKAN KOMPENSASI PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR**

Yth :

1. Para Dosen
  2. Para Tenaga Kependidikan
  3. Para Mahasiswa
- Dilingkungan Fakultas Hukum

Dengan hormat,

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjamin kepastian layanan, serta menindaklanjuti Prosedur Operasional Standar Aparatur Pemerintahan (POS AP) Pelayanan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Lampung, dengan ini disampaikan kebijakan mengenai pemberian kompensasi bagi mahasiswa/pengguna layanan apabila terjadi ketidaksesuaian layanan sebagai berikut:

**Kategori Layanan Tidak Sesuai**

Kompensasi diberikan jika layanan tidak sesuai dengan POS AP yang telah ditetapkan, yang meliputi:

- **Kategori Ringan:** Keterlambatan penerbitan surat/dokumen (transkrip, surat pengantar, dll) 1-2 hari kerja dari jadwal.
- **Kategori Sedang:** Keterlambatan >3 hari kerja atau petugas tidak kompeten/tidak ramah.
- **Kategori Berat:** Kegagalan sistemik yang mengakibatkan mahasiswa dirugikan secara akademik (misal: gagal KRS, kehilangan data nilai) atau ketidaksesuaian biaya layanan.

**Bentuk Kompensasi**

Berdasarkan hasil verifikasi pengaduan, bentuk kompensasi berupa:

- **Permohonan maaf tertulis/lisan** secara langsung oleh petugas/pimpinan.
- **Prioritas pelayanan:** Dokumen diproses lebih cepat dari antrean normal.
- **Penggantian biaya/Subsidi:** Pembebasan biaya layanan administrasi selanjutnya atau subsidi kuota/cetak dokumen gratis.

**Prosedur Pengaduan Kompensasi**

- Mahasiswa mengajukan komplain melalui pusat pengaduan (LOKET/ONLINE) maksimal 2x24 jam setelah kejadian.
- Tim verifikasi internal melakukan telaah dan penilaian.
- Pemberian kompensasi akan disampaikan tertulis dan dilaksanakan maksimal 3 hari kerja setelah pengaduan diverifikasi.

**Sanksi Petugas**

Apabila terjadi keterlambatan berulang akibat kelalaian petugas, akan dikenakan sanksi disiplin sesuai peraturan kepegawaian.

Surat Edaran ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 3 Januari 2025

Dekan,



Dr. M. Fakh, S.H., M.S.  
NIP. 196412181988031002