



**PEMERINTAH KOTA METRO**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kel. Iringmulyo Kec. Metro Timur  
Kota Metro  
Telp. (0725) 41549 Fax. (0725) 41549

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTA METRO**  
**NOMOR : 002.b /KPTS/D-1/2024**

**TENTANG**

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN  
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN**

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO,**

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi jika terjadi keterlambatan ataupun ketidaksesuaian pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan;
- b. bahwa sebagai tindak lanjut dengan diberlakukannya Standar Operasional Prosedur pada masing-masing bidang layanan dan terjadinya keterlambatan layanan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi;
- c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro Nomor : 006.a/KPTS/D.1/01/2022 tentang Penetapan Standar Oprasional Prosedur di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
8. Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro Nomor :

007.a/KPTS/D.1/01/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
- KESATU : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO**
- KEDUA : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan wajib memperhatikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
- KETIGA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan atas keterlambatan atau ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro;
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro ini berlaku, maka Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro Nomor : 009.a/KPTS/D-1/2022 tentang Kompensasi Keterlambatan Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan ditinjau kembali dan diadakan perbaikan/ perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro  
Pada tanggal : 04 Januari 2024  
KEPALA DINAS,



SUWANDI, S.I.P., MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19670512 200003 1 009

Tembusan : Kepada Yth.

1. Walikota Metro (sebagai laporan);
2. Wakil Walikota Metro (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Kota Metro;
4. Inspektur Kota Metro
5. Tim Pelaksana;
6. Arsip

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro  
Nomor : 009b/KPTS/D-1/2024  
Tanggal : 09 Januari 2024

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA METRO**

- 1 Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro dilaksanakan dengan sebaik baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif, efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2 Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai Standar Pelayanan dapat diberikan kompensasi.
- 3 Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
- 4 Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian Pimpinan.
- 5 Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan Standar Layanan, sebagai berikut :
  - a. Persyaratan Pelayanan
  - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
  - c. Jangka Waktu Pelayanan
  - d. Biaya/ Tarif Pelayanan
  - e. Produk Pelayanan
- 6 Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

<b>Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar</b>	<b>Kompensasi Yang diberikan</b>
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li></ol>
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li><li>3. Perioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)</li></ol>
Biaya/ Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksana Layanan</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengembalian atas biaya/ tarif yang dipungut secara utuh atau kelebihan atas biaya/ tarif yang telah ditetapkan.</li> <li>3. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> <li>4. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan</li> </ol>
Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ol>

- 7 Kompensasi berupa Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
  - a. Teguran
  - b. Pembinaan
- 8 Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
- 9 Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Metro untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.



Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan  
dan Kebudayaan Kota Metro  
Nomor : 009.b/KPTS/D-1/2024  
Tanggal : 04 Januari 2024

**SOUVENIR YANG DISEDIAKAN DAN DIBERIKAN OLEH RUANG PELAYANAN  
YANG DIADUKAN**

NO	KATEGORI KETIDAK PUASAN LAYANAN	KOMPENSASI	KETERANGAN
1.	Kategori Ringan (30-60 menit)	Kategori A	Pulpen
2.	Kategori Berat (3 hari – 1 minggu)	Kategori B	Tempat Air Minum

