



# PEMERINTAH KOTA BEKASI

## DINAS PENDIDIKAN

Jl. Lapangan Bekasi Tengah No. 2 Telp./Fax. (021) 8825243 Kode Pos 17113  
disdik.bekasikota.go.id  
E-mail : [disdik@bekasikota.go.id](mailto:disdik@bekasikota.go.id)

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA BEKASI NOMOR: 800/15737/DISDIK.Set

#### PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA BEKASI

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi, Dinas Pendidikan Kota Bekasi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa Dinas Pendidikan Kota Bekasi sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bekasi tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa diubah kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan mengatur tentang jenis dan penerima pelayanan dasar, mutu pelayanan dasar, pencapaian SPM Pendidikan, dan pelaporan dan evaluasi;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum bagi Satuan Kerja di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
10. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 264/M/2022 Tentang Visi, Misi, Dan Moto Pelayanan Publik Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi;
11. Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor Nomor 311/M/2022 tentang Pedoman Tata Cara Perhitungan Indeks Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

KESATU : Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

KEDUA

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.

- KETIGA : Pengguna layanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT : Kepala Dinas Pendidikan Kota Bekasi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pendidikan Kota Bekasi.
- KELIMA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEENAM : Segala biaya yang timbul dalam pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Dinas Pendidikan Kota Bekasi.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu

Ditetapkan di Bekasi  
pada tanggal 12 Desember 2022

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA BEKASI,



UU SAUFUL MIKDAR

Tembusan Yth.:

1. Plt. Wali Kota Bekasi;
2. Pj. Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Bekasi;
3. Kepala Diskominfostandi Kota Bekasi;
4. Kepala Bagian Umum Setda Pemerintah Kota Bekasi;



## LAMPIRAN

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA BEKASI

NOMOR: 800/15737/DISDIK.Set

## TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA BEKASI

## BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA BEKASI

## A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bekasi dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

## B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

## D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi

sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

##### 1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

- 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
- 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
- 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.

##### 2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari norma.	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.
Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.

		pembayarannya.	
--	--	----------------	--

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar**

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kota Bekasi.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kota Bekasi.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan

kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.

- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pendidikan Kota Bekasi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bekasi ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA BEKASI



UU SAUFUL MIKDAR