



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA



Jl. Nyi Ageng Serang No. 1 Telp. (0271) 293119 9website: www.smpnegeri11solo.sch.id e-mail : smp11surakarta@gmail.com
SURAKARTA
57117

SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

NOMOR: 800/234.B/2024

TENTANG

**KOMPENSASI JAMINAN LAYANAN PENDIDIKAN BAGI MASYARAKAT DAN PESERTA DIDIK
PADA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA**

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan akuntabilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan, khususnya di SMP Negeri 11 Kota Surakarta, perlu ditetapkan standar pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan peserta didik;
- b. bahwa sebagai bentuk tanggung jawab sekolah dalam memenuhi Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, perlu adanya mekanisme pemberian kompensasi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 11 Kota Surakarta tentang Kompensasi Jaminan Layanan Pendidikan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Standar Pelayanan SMP Negeri 11 Kota Surakarta Nomor DISDIK/SMPN_11SKA/SP/IV/2023.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TENTANG KOMPENSASI JAMINAN LAYANAN PENDIDIKAN BAGI MASYARAKAT DAN PESERTA DIDIK.

KESATU : Memberlakukan Ketentuan Kompensasi Jaminan Layanan Pendidikan (selanjutnya disebut Kompensasi) bagi masyarakat dan peserta didik sebagai penerima layanan pendidikan di SMP Negeri 11 Kota Surakarta, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KEDUA : Kompensasi diberikan kepada penerima layanan apabila layanan yang diberikan oleh pihak sekolah (semua unit dan personel) terbukti tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan dan disosialisasikan.

KETIGA : Unit Pelayanan/Unit Jaminan Mutu bertugas melakukan verifikasi, menetapkan, dan mengoordinasikan pemberian Kompensasi sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang relevan di SMP Negeri 11 Kota Surakarta.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta Pada tanggal 22 Juli 2024

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA



Benediktus Bimo Fitertika, S.Sn., M.Sn.
NIP. 197510092010011014

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

NOMOR: 800/234.B/KP/2024

TENTANG: KOMPENSASI JAMINAN LAYANAN PENDIDIKAN

Pasal 1: Prinsip Dasar Kompensasi

Kompensasi diberikan sebagai bentuk pertanggungjawaban sekolah apabila terjadi kegagalan atau ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan, dan bukan merupakan ganti rugi.

Pasal 2: Ruang Lingkup Layanan yang Diberi Kompensasi

Layanan yang dijamin dan dapat diberikan kompensasi meliputi, tetapi tidak terbatas pada:

- 1. **Layanan Administrasi Kependidikan:** Penerbitan surat, legalisasi dokumen, mutasi siswa, dsb.
- 2. **Layanan Pembelajaran:** Ketepatan waktu mulai/akhir KBM, ketersediaan bahan ajar, penanganan keluhan nilai/hasil belajar.
- 3. **Layanan Sarana & Prasarana:** Ketersediaan dan kelayakan fasilitas utama (ruang kelas, toilet, perpustakaan).
- 4. **Layanan Pengaduan/Informasi:** Respon terhadap pengaduan atau permintaan informasi publik.

Pasal 3: Kriteria Pemberian Kompensasi

Kompensasi diberikan apabila terjadi kondisi sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan yang Gagal/Tidak Sesuai SP	Indikator Kegagalan	Bentuk Kompensasi
1.	Layanan Administrasi (misalnya: Legalisir Ijazah/Surat Keterangan)	Melebihi waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam SP (misalnya, lebih dari 3 hari kerja	Prioritas Layanan (Penerima layanan diprioritaskan untuk 1 layanan berikutnya) dan/atau Permintaan maaf tertulis/lisan dari petugas terkait.
2.	Layanan Pengaduan	Tidak adanya tanggapan awal/respons dalam waktu 1x24 jam (hari kerja).	Penyelesaian pengaduan diberikan waktu 50% lebih cepat dari waktu normal penyelesaian.
3.	Layanan Pembelajaran	Guru yang bersangkutan tidak hadir tanpa pemberitahuan atau pengganti selama 2 jam pelajaran berturut-turut.	Penggantian jam pelajaran yang hilang oleh guru mata pelajaran bersangkutan atau guru pengganti dalam jadwal yang disepakati siswa/wali murid.
4.	Layanan Sarana : Toilet/Air Bersih)	Fasilitas utama yaitu toilet siswa tidak dapat digunakan karena kerusakan/kebersihan selama lebih dari 1 hari	Sekolah menyediakan fasilitas alternatif segera, dan Kepala Sekolah menyampaikan klarifikasi/permohonan maaf kepada perwakilan siswa/komite.

Pasal 4: Prosedur Klaim dan Pemberian Kompensasi

1. **Pengajuan:** Penerima layanan (masyarakat atau peserta didik/wali) mengajukan klaim secara tertulis/lisan kepada Unit Pelayanan/Unit Jaminan Mutu dengan menyertakan bukti bahwa layanan tidak sesuai dengan SP yang berlaku.
2. **Verifikasi:** Unit Pelayanan/Unit Jaminan Mutu melakukan verifikasi dan klarifikasi dalam waktu maksimal 2 hari kerja.
3. **Penetapan:** Jika klaim terbukti benar, Kepala Sekolah, melalui rekomendasi Unit Pelayanan/Unit Jaminan Mutu, menetapkan bentuk dan waktu pemberian Kompensasi.
4. **Pelaksanaan:** Kompensasi diberikan oleh unit kerja terkait yang bertanggung jawab atas layanan yang gagal, dikoordinasikan oleh Unit Pelayanan/Unit Jaminan Mutu.

Pasal 5: Monitoring dan Evaluasi

Unit Pelayanan/Unit Jaminan Mutu wajib membuat laporan berkala mengenai pelaksanaan Kompensasi, termasuk jumlah klaim, jenis layanan yang gagal, dan bentuk Kompensasi yang diberikan, sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan Standar Pelayanan.



KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

Benediktus Bimo Fitertika, S.Sn., M.Sn.

NIP. 197510092010011014