



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN**

Jl. D.I. Panjaitan Nomor 7 Telepon (0271) 630123 Fax.(0271) 630124

Website: <http://www.dinaspendidikan.surakarta.go.id>

Email: pendidikan@surakarta.go.id

SURAKARTA

57133

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN

KOTA SURAKARTA

Nomor : 012 Tahun 2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN

PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA

TAHUN 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SURAKARTA,

- Menimbang** : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggungjawab dan wewenang serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dipandang perlu adanya kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surakarta tentang pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. 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 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
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 kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2017 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 75)
6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 119).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Pemberian kompensasi kepada penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kota Surakarta.
- KEDUA : Kompensasi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan apabila :
1. Dalam menerima layanan waktu tidak sesuai dengan Standar Pelayanan karena kondisi diluar keadaan normal, Dinas Pendidikan Kota Surakarta siap

melayani diluar jam kerja pada saat hari kerja, penerima akan mendapatkan prioritas pelayanan dihari berikutnya tanpa mengurangi hak pengguna layanan yang lain;

2. Dalam mendapatkan pelayanan ditemukan penarikan biaya, Dinas Pendidikan Kota Surakarta akan memberikan sanksi sesuai dengan peraturan kepada petugas pelayanan dan mengembalikan biaya yang telah dikeluarkan penerima layanan;
3. Produk layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diajukan, Dinas Pendidikan Kota Surakarta akan mengganti produk layanan yang sesuai permohonan dengan waktu yang lebih cepat dan penerima layanan akan dihubungi melalui Telepon atau WhatsApp;
4. Penerima layanan mendapatkan perlakuan yang tidak sopan dari petugas pelayanan, Dinas Pendidikan Kota Surakarta akan melakukan pembinaan kepada petugas layanan dan petugas layanan akan melakukan permohonan maaf kepada penerima layanan.
5. Apabila waktu pelayanan yang diberikan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, penerima layanan berhak menerima souvenir.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta

Pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURAKARTA



DIAN RINETA