



PEMERINTAH KOTA MALANG

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Veteran No.19 Kode Pos 65145 Telp. (0341) 560946 Faks : (0341)551333

Website: <http://dikbud.malangkota.go.id> Email: dikbud@malangkota.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

Nomor : 188.4/ 037 /35.73.401/2023

TENTANG

SISTEM KOMPENSASI PELAYANAN

PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

TAHUN 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dipandang perlu untuk menetapkan suatu sistem yang mengatur tentang pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang diberikan ;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang tentang sistem kompensasi pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang Tahun 2023;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 tahun 2011 tentang Pedoman Pedoman Penataan Tata Laksana (Business Process);

6. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

7. Peraturan Walikota Malang Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pemberian Penghargaan dan Hukuman

8. Peraturan Walikota Malang Nomor 33 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memperhatikan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
- KEDUA : Kompensasi pelayanan akan diberikan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tidak sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan antara lain :
1. Permintaan maaf secara lisan dan pemberian minuman dan souvenir (Tumbler, payung, dan tas) kepada pengguna jasa layanan apabila durasi waktu pelayanan yang diterima melebihi dari norma waktu yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan dan SOP;
 2. Permintaan maaf secara lisan dan pemberian permen dan souvenir (Tumbler, payung, dan tas) kepada pengguna layanan apabila syarat pelayanan yang dibutuhkan berbeda dari persyaratan layanan yang ditetapkan pada Standar Pelayanan dan SOP;
 3. Permintaan maaf secara lisan, pemberian makanan ringan, dan souvenir (Tumbler, payung, dan tas) kepada pengguna layanan apabila tidak tersedia sarana dan prasarana diruang pelayanan;
 4. Permintaan maaf secara lisan, pengembalian biaya layanan dan pemberian sovenir (Tumbler, payung, dan tas) kepada pengguna layanan apabila ada penarikan biaya dalam penyelesaian layanan;
 5. Permintaan maaf secara lisan dan pengantaran produk layanan ke alamat pengguna layanan, dan souvenir (Tumblr, payung, dan tas) apabila prosedur layanan tidak sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan pada Standar Pelayanan dan SOP.
- KETIGA : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : MALANG
Pada tanggal : 5 Januari 2023
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN



SUWARJANA, SE, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19670302 199602 1 003