



PEMERINTAH KOTA SOLOK DINAS PENDIDIKAN

Jl. Tembok Raya Kelurahan Nan Balimo Kode Pos 27326
Telepon 075520334 E-mil: disdik@solokkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN NOMOR: 420/003.A/DDIK-Sekr/2026

TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK KEPALA DINAS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kota Solok;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Solok tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Kota Solok.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Lembaran negara tahun 1999 nomor 75, tambahan lembaran negara 3852);
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi (lembaran negara republik Indonesia tahun 1999 nomor 140, tambahan lembaran negara republik Indonesia nomor 5038)
3. Undang-undang republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan lembaran negara Repulik Indonesia nomor 5038)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi nomor 20 Tahun 2010 tentang Road map Birokrasi Tahun 2011-2014
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

6. Peraturan daerah Kota Solok Nomor 2 Tahun 2021 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 5 Tahun 2016
7. Peraturan Walikota Solok Nomor 39 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pendidikan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK

Pertama : Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Solok.

Kedua : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Solok

Ketiga : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA maka, Masyarakat berhak atas kompensasi berupa:

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Produk layanan	Fasilitas	Kompetensi pelaksana
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI						
Ringan	waktu pelaksanaan melewati batas waktu yang ditetapkan dalam hari yang sama atau melebihi 1 hari kerja	tidak ada pungutan biaya	produk tidak sesuai dengan aturan	penjelasan yang tidak jelas dan tidak lengkap terhadap pengguna layanan	terdapat fasilitas yang tidak berfungsi (misalnya air dit toilet tidak mengalir, kunci pintu toilet tidak berfungsi) sehingga mengganggu kenyamanan pemohon layanan	kesalahan penulisan/entri data kependudukan pemohon layanan
Sedang	waktu pelayanan melebihi 2 hari dari standar	tidak ada pungutan biaya	adanya penyimpangan prosedur	penjelasan yang tidak jelas dan tidak lengkap terhadap pengguna layanan	terdapat fasilitas yang tidak berfungsi (misalnya kursi/ meja pelayanan tidak lengkap) sehingga	perlakuan tidak sopan

					mengganggu kenyamanan pengguna layanan	
Berat	waktu pelaksanaan melewati batas waktu yang ditetapkan dalam hari yang sama atau melebihi 1 hari kerja	adanya pungutan biaya	produk tidak sesuai dengan aturan	produk tidak sesuai dengan standar	tidak terdapat fasilitas sehingga pemohon layanan merasa tidak nyaman pada waktu pelayanan	tidak senyum dan sapa kepada pengguna layanan

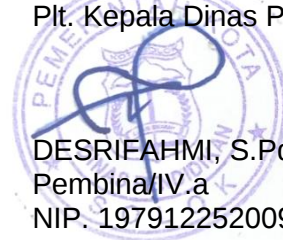
BENTUK KOMPENSASI YANG DIBERIKAN ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

Kategori	Bentuk Kompensasi yang diberikan					
	Waktu	Biaya	Prosedur	Produk Layanan	Fasilitas	Kompetensi pelaksana
Ringan	permohonan maaf secara lisan	tidak ada pungutan biaya	permohonan maaf secara lisan	memberikan prioritas layanan dikemudian harid ari pelayanan umum	terdapat fasilitas yang tidak berfungsi (misalnya air ditoilet tidak mengalir, kunci pintu toilet berfungsi), sehingga mengganggu kenyamanan pemohon layanan	permohonan maaf secara lisan
	menyediakan air minum, pemberian permen					segera melakukan perbaikan data pada dokumen pada saat kejadian
Sedang	permohonan maaf secara tertulis	tidak ada pungutan biaya	permohonan maaf secara tertulis	memberikan prioritas layanan di hari tersebut dari pelayanan umum	segera melengkapi fasilitas pada saat kejadian	permohonan maaf secara tertulis
	klasifikasi dari petugas		klarifikasi dari petugas		klarifikasi dari petugas	klarifikasi dari petugas
	menyediakan air minum, pemberian permen		permbelian permen		menyediakan air minum, pemberian permen	menyediakan air minum, pemberian permen
Berat	permohonan maaf secara tertulis	permohonan maaf secara tertulis	permohonan maaf secara tertulis	permohonanan maaf secara tertulis	segera melakukan pemenuhan	permohonan maaf secara tertulis

					fasilitas pada saat kejadian	
	klasifikasi dari petugas	klasifikasi dari petugas	klarifikasi dari petugas	klarifikasi dari petugas	klarifikasi dari petugas	klarifikasi dari petugas
	prioritas waktu pada layanan berikutnya	prioritas waktu pada layanan berikutnya	prioritas waktu pada layanan berikutnya	prioritas waktu pada layanan berikutnya	prioritas waktu pada layanan berikutnya	prioritas waktu pada layanan berikutnya
	pemberian souvenir berupa (mug, pulpen dll)	pemberian souvenir berupa (mug, pulpen dll)	pemberian souvenir berupa (mug, pulpen dll)	pemberian souvenir berupa (mug, pulpen dll)	pemberian souvenir berupa (mug, pulpen, dll)	pemberian souvenir berupa (mug, pulpen, dll)

- Keempat : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada ditangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
- Kelima : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada saat pelaksanaan pelayanan
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Solok
Pada tanggal : 02 Januari 2026
Plt. Kepala Dinas Pendidikan



DESRIFAHMI, S.Pd, M.Pd
Pembina/IV.a
NIP. 197912252009021002