



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Jend. Ahmad Yani, Kel. Batu Gajah, Kecamatan Sirimau, Ambon - Maluku
Laman: <https://disdikbud.malukuprov.go.id/>

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU
NOMOR : 400.3/569

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU
TAHUN 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI MALUKU

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa penerapan standar pelayanan dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga apabila terjadi ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, penerima layanan berhak memperoleh kompensasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku tentang Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan atas Ketidaksesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku Tahun 2026.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa 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;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

8. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
19. Peraturan Gubernur Maluku Nomor 100 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Maluku;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU TAHUN 2026**
- KESATU : Memberlakukan pemberian kompensasi kepada penerima layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku.
- KEDUA : Melaksanakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KETIGA : Apabila petugas dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka penerima layanan diberikan kompensasi sebagai berikut:
1. Permohonan maaf secara lisan dan/atau tertulis serta klarifikasi dari petugas yang bersangkutan;
 2. Percepatan penyelesaian layanan tanpa dipungut biaya tambahan;
 3. Penerima layanan mendapatkan prioritas untuk pelayanan berikutnya; dan

4. Dalam hal penerima layanan mengajukan pengaduan disertai tuntutan ganti rugi, penyelesaiannya dilaksanakan sesuai dengan mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 47 sampai dengan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ambon
pada tanggal 23 Maret 2026

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN PROVINSI MALUKU,**



Dr. Endang Sangerin, S.Pd., M.Pd
Pembina Tingkat I – IV/b
NIP. 19760926 200312 2 001

Tembusan:

1. Gubernur Maluku (sebagai laporan);
2. Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah se-Provinsi Maluku;
3. Kepala SMA/SMK/SLB se-Provinsi Maluku;
4. Para Kepala Bidang dan Kepala Sub Bagian di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Maluku (untuk dilaksanakan).