



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR : 800/03917

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN PEMBERIAN JAMINAN PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan untuk meminimalisir adanya aduan atas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diberikan jaminan pelayanan bagi penerima layanan;
  - b. bahwa jaminan pelayanan ini merupakan wujud tanggungjawab pelaksana pelayanan atas pelayanan yang kurang optimal yang diterima oleh penerima layanan;
  - c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ketentuan huruf (a) perlu ditetapkan pedoman pelaksanaan pemberian jaminan pelayanan bagi penerima layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b tersebut perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah tentang Pedoman Pelaksanaan Pemberian Jaminan Pelayanan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah;
  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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  4. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 112); Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dan Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah;
  7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
  9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 42 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

## **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan

- KESATU** : Wujud Kompensasi diberikan kepada penerima layanan dalam bentuk prioritas waktu dan pelayanan dan/ atau bentuk lainnya disesuaikan dengan ketersediaan anggaran pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.
- KEDUA** : Kriteria kompensasi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan, manakala:
- a. Terjadi keterlambatan dalam pemberian layanan minimal selama 15 menit;
  - b. Pemberian layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- KETIGA** : Apabila terjadi keterlambatan dalam pemberian layanan minimal 15 menit, maka penerima layanan berhak atas permohonan maaf dan menerima minuman hangat secara gratis.
- KEEMPAT** : Apabila dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan seluruh komponen Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka penerima layanan berhak atas :
- a. Permohonan maaf;
  - b. Prioritas waktu dan pelayanan;
  - c. Souvenir.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Penetapan Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal 15 Juli 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PROVINSI JAWA TENGAH

