



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Jenderal Soeharto Nomor 57, Naikoten I, Kota Kupang, 85118

Pos-el : dindikbud@nttprov.go.id

Laman : <https://dindikbud.nttprov.go.id>

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/07.1/PK1.2

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP KETERLAMBATAN PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN ANGGARAN 2026

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggungjawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur;
- b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang telah ada pada masing-masing bidang, perlu untuk menetapkan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang Pemberian Kompensasi Terhadap Keterlambatan Pelayanan di Lingkungan Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas 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 diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas

Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkup Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI TERHADAP KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR.

KESATU : Keseluruhan Proses Pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur Wajib Memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan

KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari Pengguna Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang telah ditetapkan pada setiap bagian di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Timur.

KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada masing-masing bidang, dan dengan adanya keterlambatan waktu pelayanan, maka diberikan kompensasi sebagai berikut:

- a. Keterlambatan 70-90 menit petugas menyediakan air mineral kepada pengguna layanan;
- b. Keterlambatan 90-120 menit, petugas menyediakan air mineral dan snack box kepada pengguna layanan;
- c. Keterlambatan >120 menit, petugas menyediakan air mineral dan nasi box kepada pengguna layanan;
- d. Keterlambatan >1 hari, petugas melakukan pendampingan pelayanan secara langsung di Perangkat Daerah masing-masing, dan jika output pelayanan dalam bentuk dokumen, maka dokumen diantar ke alamat dan diberikan kepada pengguna layanan.

KEEMPAT : Adapun biaya kompensasi yang ditimbulkan atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada koordinator bagian masing-masing;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Kupang

Pada tanggal 12 Januari 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Ambrosius Kodo, S.Sos, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19710220 199503 1 002

Tembusan:

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang;
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang;
4. Inspektur Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang;
5. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang.