



SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA

PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA

NOMOR 009 TAHUN 2025

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PADA
SMA NEGERI 37 JAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SMA NEGERI 37 JAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, perlu diberikan kompensasi pelayanan sebagai wujud komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan keputusan Kepala Sekolah tentang pemberian Kompensasi Pelayanan Pada SMA Negeri 37 Jakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;

6. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
7. Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 227 tahun 2025 tentang Kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan publik pada keasistenan utama pengaduan masyarakat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PADA SMA NEGERI 37 JAKARTA

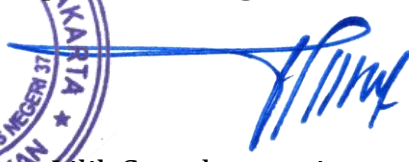
KESATU : Menetapkan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di SMA Negeri 37 Jakarta sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.

KEDUA : Kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan digunakan sebagai acuan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 Mei 2025
Kepala SMA Negeri 37 Jakarta


Lilik Setyoharyanti
NIP 197107302006042018

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN
DI SMA NEGERI 37 JAKARTA**

A. LATAR BELAKANG

Sebagai wujud komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta kepastian hukum dalam mengimplementasikan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, maka perlu dibuat kompensasi pelayanan terhadap penerima layanan. Kompensasi pelayanan dibuat untuk mengantisipasi potensi maladministrasi sehingga penerima pelayanan tetap dihormati dan diakui haknya dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik baiknya.

B. TUJUAN

Adapun tujuan ditetapkannya pemberian kompensasi ini antara lain :

1. Memitigasi resiko terjadinya potensi maladministrasi;
2. Menciptakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai asas dan ketentuan yang berlaku;
3. Mencegah terjadinya pengabaian hak penerima layanan;
4. Menjaga komitmen dan performa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pemberian kompensasi meliputi bentuk dan tata cara pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak sesuai standar pelayanan di SMA Negeri 37 Jakarta

D. PENGERTIAN

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk menilai kualitasnya, yang bertujuan untuk memastikan pelayanan yang diberikan cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas. Standar ini berfungsi sebagai janji antara penyedia layanan dan masyarakat, serta memastikan konsistensi dalam pelayanan.
2. Pengguna layanan adalah individu atau organisasi yang menerima atau menggunakan suatu produk, jasa, atau pelayanan, baik publik maupun swasta. Mereka adalah penerima manfaat dari pelayanan dan penilaian mereka, termasuk kepuasan, sangat penting untuk peningkatan kualitas layanan.
3. Jenis layanan adalah seluruh layanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan pada SMA Negeri 37 Jakarta sesuai SK No. 009 tahun 2025.
4. Prosedur adalah Langkah kerja yang termuat dalam standar pelayanan pada SMA Negeri 37 Jakarta.
5. Kompensasi adalah layanan pengganti / substitusi yang diberikan apabila pemberi layanan tidak memberikan layanan sesuai yang ditetapkan dalam standar pelayanan.
6. Keadaan kahar adalah kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan.

E. IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI

Kategori	Bentuk Layanan Tidak Sesuai Standar (Maladministrasi)			Tata Cara Pemberian Kompensasi
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 hari dari SP	-	Prosedur pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam SP	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 sampai 4 hari dari SP	-	Petugas berlaku tidak sopan	Permohonan maaf secara tertulis dari Koordinator layanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 hari dari SP	Terjadi pembiayaan di luar yang telah ditetapkan dalam SP	Petugas melakukan kekerasan fisik / verbal / diskriminasi	1. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan (Kepala Sekolah) 2. Permohonan maaf dimuat dalam media elektronik 3. Jika terjadi pembiayaan di luar yang telah ditetapkan di berikan sanksi hukuman disiplin pada petugas yang bersangkutan

F. KATEGORI DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI

Kategori	Tata Cara
Ringan	Mengajukan kompensasi secara lisan kepada pengelola layanan (petugas piket layanan) dan petugas yang berwenang wajib memberikan kompensasi pada watu tersebut.
Sedang	Mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Koordinator Layanan dan Koordinator Layanan wajib memproses dan memberikan surat kompensasi.
Berat	
Berat	Mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Kepala Sekolah dan Kepala Sekolah wajib memproses dan memberikan surat kompensasi.
Kahar	Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan dan/atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan normal/pulih oleh pihak yang berwenang.



Kepala SMA Negeri 37 Jakarta

Lilik Setyoharyanti

NIP 197107302006042018



SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA

PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA

NOMOR 023 TAHUN 2026

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PADA
SMA NEGERI 37 JAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SMA NEGERI 37 JAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, perlu diberikan kompensasi pelayanan sebagai wujud komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan keputusan Kepala Sekolah tentang pemberian Kompensasi Pelayanan Pada SMA Negeri 37 Jakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;

6. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
7. Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 227 tahun 2025 tentang Kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan publik pada keasistenan utama pengaduan masyarakat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PADA SMA NEGERI 37 JAKARTA

KESATU : Menetapkan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di SMA Negeri 37 Jakarta sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.

KEDUA : Kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan digunakan sebagai acuan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 13 Juli 2026

Kepala SMA Negeri 37 Jakarta



Lilik Setyoharyanti

NIP 197107302006042018

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN
DI SMA NEGERI 37 JAKARTA**

A. LATAR BELAKANG

Sebagai wujud komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta kepastian hukum dalam mengimplementasikan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, maka perlu dibuat kompensasi pelayanan terhadap penerima layanan. Kompensasi pelayanan dibuat untuk mengantisipasi potensi maladministrasi sehingga penerima pelayanan tetap dihormati dan diakui haknya dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik baiknya.

B. TUJUAN

Adapun tujuan ditetapkannya pemberian kompensasi ini antara lain :

1. Memitigasi resiko terjadinya potensi maladministrasi;
2. Menciptakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai asas dan ketentuan yang berlaku;
3. Mencegah terjadinya pengabaian hak penerima layanan;
4. Menjaga komitmen dan performa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pemberian kompensasi meliputi bentuk dan tata cara pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak sesuai standar pelayanan di SMA Negeri 37 Jakarta

D. PENGERTIAN

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk menilai kualitasnya, yang bertujuan untuk memastikan pelayanan yang diberikan cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas. Standar ini berfungsi sebagai janji antara penyedia layanan dan masyarakat, serta memastikan konsistensi dalam pelayanan.
2. Pengguna layanan adalah individu atau organisasi yang menerima atau menggunakan suatu produk, jasa, atau pelayanan, baik publik maupun swasta. Mereka adalah penerima manfaat dari pelayanan dan penilaian mereka, termasuk kepuasan, sangat penting untuk peningkatan kualitas layanan.
3. Jenis layanan adalah seluruh layanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan pada SMA Negeri 37 Jakarta sesuai SK No. 009 tahun 2025.
4. Prosedur adalah Langkah kerja yang termuat dalam standar pelayanan pada SMA Negeri 37 Jakarta.
5. Kompensasi adalah layanan pengganti / substitusi yang diberikan apabila pemberi layanan tidak memberikan layanan sesuai yang ditetapkan dalam standar pelayanan.
6. Keadaan kahar adalah kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan.

E. IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI

Kategori	Bentuk Layanan Tidak Sesuai Standar (Maladministrasi)			Tata Cara Pemberian Kompensasi
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 hari dari SP	-	Prosedur pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam SP	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 sampai 4 hari dari SP	-	Petugas berlaku tidak sopan	Permohonan maaf secara tertulis dari Koordinator layanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 hari dari SP	Terjadi pembiayaan di luar yang telah ditetapkan dalam SP	Petugas melakukan kekerasan fisik / verbal / diskriminasi	1. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan (Kepala Sekolah) 2. Permohonan maaf dimuat dalam media elektronik 3. Jika terjadi pembiayaan di luar yang telah ditetapkan di berikan sanksi hukuman disiplin pada petugas yang bersangkutan

F. KATEGORI DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI

Kategori	Tata Cara
Ringan	Mengajukan kompensasi secara lisan kepada pengelola layanan (petugas piket layanan) dan petugas yang berwenang wajib memberikan kompensasi pada watu tersebut.
Sedang	Mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Koordinator Layanan dan Koordinator Layanan wajib memproses dan memberikan surat kompensasi.
Berat	
Berat	Mengajukan kompensasi secara tertulis kepada Kepala Sekolah dan Kepala Sekolah wajib memproses dan memberikan surat kompensasi.
Kahar	Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan dan/atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan normal/pulih oleh pihak yang berwenang.



Kepala SMA Negeri 37 Jakarta

Lilik Setyoharyanti

NIP 197107302006042018