



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SURAKARTA

NOMOR 37.1 TAHUN 2022

TENTANG

SISTEM PEMBERIAN KOMPENSASI

JIKA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SURAKARTA

Menimbang : a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap MAN 2 Surakakarta maka perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan public;

b. Bahwa pelayanan MAN 2 Surakarta adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat;

c. Bahwa untuk menjelankan fungsi tersebut dengan sebaik-baiknya, MAN 2 Surakarta harus menyelenggarakan dan memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan;

d. Bahwa untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka perlu ditetapkan sebuah sistem pemberian kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang Guru;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;

7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Standar Isi Pendidikan Dasar dan Menengah;

8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 SURAKARTA TENTANG SISTEM PEMBERIAN KOMPENSASI JIKA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN

KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada MAN 2 Surakarta wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Surakarta.

KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan MAN 2 Surakarta dengan standar pelayanan.

KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Pelayanan pada MAN 2 Surakarta maka para pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan.

KEEMPAT : Adapun kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan merupakan bentuk permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan yaitu cinderamata berupa alat tulis dan/atau cangkir/mug. Serta pemberi layanan berkewajiban menyelesaikan layanan sesegera mungkin walaupun sudah habis jam layanan (lembur).

KELIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas pelayanan yang tidak sesuai standar dibebankan pada donasi sukarela dari Dewan Pimpinan dan Komite.

KEENAM : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbarui sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ada kekeliruan.

Ditetapkan di Surakarta
Pada Tanggal 30 Mei 2022

Kepala Madrasah



[Handwritten Signature]
Drs. H. Nuri Hartono