



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR
DAN MENENGAH
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA**

Jalan Daksinapati Barat IV, Rawamangun, Jakarta Timur
Telepon (021) 4706287; Laman badanbahasa.kemdikbud.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBINAAN BAHASA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH**

NOMOR: 2516/I3/OT.02.02/2025

**TENTANG
KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
DI PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA PUSAT PEMBINAAN BAHASA DAN SASTRA**

- Menimbang: a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang, serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan kepada pengguna layanan dan
- b. bahwa untuk mengakomodasi dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) yang telah ditetapkan oleh setiap layanan.

- Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 126 Tahun 2014 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
5. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah; dan
6. Surat Edaran Sekretariat Jenderal Nomor 28 Tahun 2020 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Sistem Penghargaan, dan Sanksi bagi Pelaksana Layanan dan Kompensasi bagi Penerima Layanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan: Keputusan Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah tentang Kompensasi Keterlambatan di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.
- Kesatu: Layanan merupakan keseluruhan layanan yang telah ditetapkan di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.
- Kedua: Keseluruhan proses layanan yang telah ditetapkan di Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.
- Ketiga: Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dan aduan dari pengguna layanan terhadap keterlambatan dan pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra.

- Keempat : Sebagai tindak lanjut atas keterlambatan dan pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberlakukan, pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi berikut.
1. Keterlambatan ringan, yaitu keterlambatan 1—3 hari, disampaikan permohonan maaf dan layanan akan segera diproses.
 2. Keterlambatan berat, yaitu keterlambatan lebih dari 3 hari, disampaikan permohonan maaf, layanan segera diproses, dan diprioritaskan pada layanan berikutnya, dan diberikan cendera mata.
 3. Ketidaksesuaian dengan standar pelayanan akan diberikan uji ulang, khusus bagi pengguna layanan UKBI.
- Kelima : Biaya kompensasi yang timbul sebagai akibat keterlambatan layanan tersebut dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pusat Pembinaan Bahasa dan Sastra, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 November 2025
Kepala Pusat Pembinaan
Bahasa dan Sastra,



Imam Budi Utomo
NIP 196605201991031004

Tembusan:

1. Kepala Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa
2. Sekretaris Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa