



PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMAH I
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi Lt. 3, Jalan Aruman, Kelurahan Pasirkaliki, Cimahi Utara
telepon : (022)6631885 website : <https://disdukcapil.cimahikota.go.id> e-mail : disdukcapil@cimahikota.go.id
Cimahi 40514 Jawa Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA CIMAH I

NOMOR : 470/kep. 025 - Disdukcapil / 2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH I

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH I,

- Menimbang :
- a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - b. bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 3. 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);
 4. Peraturan ...

4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;
7. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Nomor 470/Kep. 089/Disdukcapil/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Nomor 470.Kep.38/Disdukcapil/III/2021 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHИ TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHИ.
- KESATU : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

KEEMPAT ...

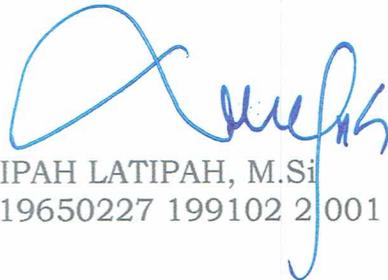
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Biaya untuk melaksanakan keputusan ini dibebankan kepada daftar isian pelaksanaan anggaran (DPA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini disampaikan kepada:

1. Pj. Wali Kota Cimahi;
2. Sekretaris Daerah Kota Cimahi;
3. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Cimahi;
4. Bagian Hukum Setda Kota Cimahi;
5. Bagian Pemerintahan Setda Kota Cimahi;
6. Kecamatan-kecamatan di Kota Cimahi;
7. Kelurahan-kelurahan di Kota Cimahi.

Ditetapkan di Cimahi
pada tanggal 05 Juni 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI



Dra. IPAH LATIPAH, M.Si
NIP. 19650227 199102 2 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH
NOMOR:
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang ...

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kejadian tidak terduga, kejadian tidak terduga yang dimaksud adalah kejadian yang diluar kemampuan Dinas Dukcapil Kota Cimahi, diantaranya: terkendalanya koneksi dengan jaringan SIAK terpusat, kesalahan informasi data dari pemohon, blanko KTP-el habis dan tidak ada pasokan dari pusat, dan lain-lain.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar yang ditentukan.
 - 2) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
 - 3) Hasi/produk layanan yang tidak sesuai dengan permohonan.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari standar yang ditentukan.	Tidak ada pungutan oleh petugas Dinas Dukcapil	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 sampai dengan 5 (lima) hari dari standar yang ditentukan.	Tidak ada pungutan oleh petugas Dinas Dukcapil	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari standar yang ditentukan.	Terjadi pungutan oleh petugas Dinas Dukcapil	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

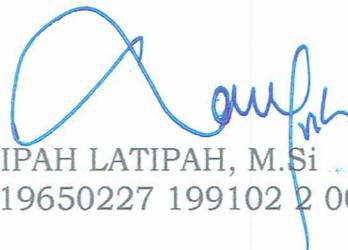
Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Cara Pelayanan	Hasil Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Cara Pelayanan	Hasil Pelayanan
Berat	Permohonan maaf secara tertulis.	1. Petugas diberikan peringatan. 2. Petugas dikenakan sanksi.	Produk layanan diperbaiki dan pemohon akan dihubungi oleh petugas Dinas Dukcapil secara langsung.

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAH



Dra. IPA LATIPAH, M.Si
NIP. 19650227 199102 2 001

