



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Guna Baru Trans Rangkang
Telepon. (0562)441125, Faks.(0562)441125

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKAYANG
NOMOR : 26 TAHUN 2023**

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BENGKAYANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b. Bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, perlu ditetapkan Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan.
- Mengingat 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Bengkayang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3823);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/T2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang tentang Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang mencakup komponen Waktu, Biaya, Persyaratan, Sarana dan Prasarana , serta Pengaduan.
- KEDUA : a. Waktu; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang menjamin bahwa penyelesaian permohonan Administrasi Kependudukan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang;
b. Biaya; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang menjamin bahwa semua Pelayanan Administrasi Kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis;
c. Persyaratan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang memberikan jaminan kemudahan akses maupun ketersediaan informasi dan atau formulir terkait persyaratan pengurusan administrasi kependudukan.
d. Sarana dan Prasarana; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang memberikan jaminan ketersediaan sarpras sesuai dengan standar pelayanan publik yang diamanatkan;
e. Pengaduan; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang menjamin tersedianya layanan pengaduan bagi warga yang mendapatkan maladministrasi, tidak sesuai SOP, dan hal lain yang terkait penyeleggaraan pelayanan.
- KETIGA : Kriteria pemberian kompensasi kepada penerima layanan dengan ketentuan yaitu :
a. Waktu Apabila permohonan tidak selesai lebih dari 3 kali waktu SOP yang diterapkan setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan, tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data, dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen; maka penerima layanan akan diberikan kompensasi berupa voucher softdrink dari kantin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.
b. Biaya Apabila menemukan pungutan terkait produk pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang dan terbukti secara sah berupa kwitansi atau struk atas nama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang, Maka penerima berhak diberikan kompensasi berupa pengembalian uang dan jaminan akan dilakukan tindakan pendisiplin;
c. Sarana dan Prasana apabila warga menemukan tidak terpenuhi atau tidak tersedia sarpras maka penerima layanan akan diberikan kompensasi berupa voucher softdrink dari kantin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.
d. Pengaduan apabila pengaduan warga baik secara online / offline tidak ditindak lanjut sesuai dengan ketentuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang

maka penerima layanan akan diberikan kompensasi berupa voucher quota internet 2 GB dan pengaduan akan ditindak lanjuti sebagaimana mestinya.

KEEMPAT : Voucher Softdrink dapat diberikan apabila penerima layanan menyampaikan keterlambatan layanan kepada operator pelayanan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bengkayang
Pada tanggal : 11 JULI 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bengkayang



Drs. IDRIS M. SALEH

Pembina Utama Muda/ IV.c
NIP. 19640721 199203 1 006