



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

Jalan Jend. A. Thalib No. 45, Telanaipura, Jambi
Telp. (0741) 62695 Fax (0741) 62751 Website : www.sosdukcapiljambiprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI

NOMOR: 000.8.3.4/036/KEP/DINSOSDUKCAPIL/X/2025
TENTANG

KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI

KEPALA DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI,

Menimbang : a. bahwa untuk menjamin pelaksanaan pemberian pelayanan pada Pelayanan Publik Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, perlu adanya pemberian kompensasi apabila pemberian pelayanan secara luar jaringan (datang langsung) tidak dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi tentang Kompensasi atas Ketidaksesuaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Pelayanan Publik Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi;

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. 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);

3. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi (Lembaran Daerah Pemerintah provinsi Jambi Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Pemerintah Provinsi Jambi Nomor 6);

4. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tatakerja Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi (Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2016 Nomor 44)

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI TENTANG KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI.
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan publik pada Pelayanan Publik Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi sesuai jenis komponen standar pelayanan yang tidak dipenuhi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas.
- KEDUA : Kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diberikan berupa materiil dan/atau imateriil dalam bentuk sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi.
- KETIGA : Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU dapat diberikan tanpa menunggu keluhan atau pengaduan dari masyarakat atau berdasarkan adanya keluhan atau pengaduan masyarakat sebagaimana mekanisme yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi.
- KEEMPAT : Pemberian kompensasi oleh Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEEMPAT ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi dengan tetap berpedoman pada Keputusan Ketua Ombudsman .
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
Apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jambi
pada tanggal 13 Oktober 2025

KEPALA DINAS,

EDY KUSMIRAN, S.STP

Pembina Utama Muda

NIP. 19770413 199711 1 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI
NOMOR 000.8.3.4/036/KEP/ DINSOSDUKCAPIL/X/2025
TENTANG KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN
PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI

KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI
JAMBI

No.	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
1.	Waktu	Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat secara datang langsung terlambat >30 (lebih dari tiga puluh) menit dari waktu dalam standar pelayanan	Permohonan maaf secara Lisan oleh petugas	Langsung (serta merta)	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Petugas menyalahi sistem, mekanisme, dan prosedur penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat	Permohonan maaf secara Lisan oleh petugas dan/atau tertulis oleh lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	
3.	Biaya/tarif	Petugas meminta biaya/tarif tidak sesuai standar pelayanan	a. Pengembalian sejumlah biaya/tarif dari petugas apabila Pelapor memenuhi permintaan tersebut;	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat tidak dipungut biaya/tarif

No.	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
			b. Permohonan maaf secara tertulis dari petugas dan lembaga disertai janji perbaikan		
4.	Persyaratan	Petugas meminta persyaratan	Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis dari lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	
5.	Kompetensi Pelaksana	Petugas salah menginformasikan prosedur pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat Petugas tidak berperilaku baik	Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan/ Aduan ke Inspektorat	

KEPALA DINAS,

EDY KUSMIRAN, S.STP
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19770413 199711 1 001