



PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Trans Lembata - Batas Kota - Telp (0383) 2343223

Email : dukcapillembata5@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LEMBATA
NOMOR : B/900.1.3.7/69/Dukcapil/IV/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEMBATA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan untuk meminisir adanya aduan atas layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata, maka, perlu diberikan kompensasi bagi penerima layanan;
- b. bahwa kompensasi ini merupakan wujud tanggungjawab atas bentuk layanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pelaksana layanan yang kurang optimal yang diterima oleh penerima layanan;
- c. bahwa dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) perlu ditetapkan pedoman pelaksanaan pemberian kompensasi bagi penerima layanan dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 383);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 443 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);
3. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Lembata (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 180, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3901) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 12 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 79, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3967);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
8. 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 Tahun Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dan (WBBM) di lingkungan instansi pemerintahan;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksana Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lembata (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Nomor 6)

sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lembata (Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Tahun 2020 Nomor 288, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lembata Nomor 288;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Memberikan kompensasi bagi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata;
- KEDUA : 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.
- KETIGA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata tidak sesuai standar pelayanan
- KEEMPAT : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata;
- KELIMA : Segala biaya yang dikeluarkan akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Lembata Tahun Anggaran 2024 yang dialokasikan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Lewoleba
Pada Tanggal: 5 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata,



SIPRIANUS SUYA, SH
Pembina Tk.I

NIP. 19711231 200012 1 032

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN LEMBATA
NOMOR TAHUN 2024
TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEMBATA

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN LEMBATA.

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders).

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar pelayanan 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 Kabupaten Lembata 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 Kabupaten Lembata untuk mengenali, mencegah atau meminimalisir risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat dan 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 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 Pendidikan Kabupaten Lembata.

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 Pendidikan Kabupaten Lembata 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.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - a. Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
 - b. Biaya layanan lebih besar dari pada standar biaya layanan.
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
 - d. Sarana Prasarana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan
 - e. Tidak dilakukan tindak penyelesaian aduan atau laporan.
 - f. Tidak memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar					
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Sarana Prasarana	Penanganan Pengaduan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari norma	-	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar SOP	Sarana prasarana tidak sesuai standar pelayanan	-	
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.		Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.	Kurangnya sarana prasarana untuk pelayanan kusus	Penanganan pengaduan tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan		Petugas melakukan	Tidak memiliki	Tidak ada tindak lanjut	Petugas berlaku

	melebihi 5 (lima) hari dari norma.		kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.	sarana prasarana pelayanan kusus	penyelesaian atas pengaduan	tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
--	------------------------------------	--	--	----------------------------------	-----------------------------	---

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 Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar					
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Sarana Prasarana	Penanganan Pengaduan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja
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.	Permohonan maaf secara tertulis.	Memberikan pembinaan kepada petugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Pemberitahuan melalui telepon seluler bahwa hasil layanan telah selesai		1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memberikan pembinaan terhadap petugas yang melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1. menghantar hasil produk layanan ke tempat penerima layanan. 2. Menyiapkan sarana pelayanan kusus	Memberikan pembinaan terhadap petugas yang melayani sesuai dengan ketentuan	Memberikan pembinaan terhadap petugas yang melayani sesuai dengan ketentuan

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 Pendidikan Kabupaten Lembata memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata.
3. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Lewoleba
Pada Tanggal: 5 April 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata,



SIPRIANUS SUYA, SH

Pembina Tk.I

NIP. 19711231 200012 1 032