



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Sunan Muria No. 4 Sumber Telp. (0231) 321264

SUMBER – 45611

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON

NOMOR: 400.12 /Kep. 977 -Sekret/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK)
DI LINGKUP DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon, perlu ditetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon;
- b. bahwa pemberian kompensasi merupakan wujud tanggung jawab penyelenggara dan pelaksana layanan kepada masyarakat penerima apabila dalam memberikan layanan administrasi kependudukan (adminduk) tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan huruf (b) perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK).
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354);
5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1789);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2016 Nomor 12, Seri D.7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2021 Nomor 1);
9. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 141 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Berita Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2023 Nomor 141).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon tentang Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan apabila Layanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan;
- KEDUA : Kriteria pemberian kompensasi kepada penerima layanan adalah apabila permohonan tidak selesai lebih dalam 3 x 24 jam (3 hari) setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan, tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen, maka penerima layanan akan diberikan kompensasi berupa prioritas pelayanan (penyelesaian dan penyerahan dokumen segera);
- KETIGA : Kompensasi layanan administrasi kependudukan diberikan kepada penerima layanan dengan menyampaikan permohonan maaf secara lisan dan mengirimkan produk layanan kepada pemohon yang mengalami keterlambatan layanan beserta bukti penyerahan dokumen kepada operator/petugas;
- KEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkan Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Ditetapkan di Sumber
Pada tanggal 31 Juli 2024
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON,


IMAN SUPRIADI

Lampiran I : KEPUTUSAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN CIREBON

NOMOR : 400.12 /Kep. 977 -Sekret/2024

TANGGAL : 31 Juli 2024

TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN LINGKUP
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN CIREBON

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PADA PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK)
DI LINGKUP DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON

| | |
|----|---|
| A. | Latar belakang |
| | Dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. 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 Kabupaten Cirebon. |
| | Pedoman ini bertujuan untuk menghasilkan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan serta mencegah terjadinya kelalaian pelayanan public dan pengaduan oleh pengguna layanan. |
| C. | Ruang Lingkup |
| | Ruang Lingkup Pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar. |
| D. | Pengertian |
| | Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Disdukcapil Kabupaten Cirebon. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebanyak 13 (tiga belas) jenis layanan yang diberikan. Pengguna layanan adalah masyarakat yang harus dilayani Disdukcapil Kabupaten Cirebon sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substansi) yang diberikan apabila pemberi layanan 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 daripada jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.
 - c. Produk pelayanan yang rusak/keliru karena kelalaian penyelenggara layanan
2. Identifikasi jenis layanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi.
3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

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

| Kategori | Waktu | Biaya | Prosedur/ Kompetensi | Fasilitas | Produk |
|----------|--|--|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Ringan | Waktu pelayanan melebihi 1 hari dari standar waktu pelayanan | Tidak diberikan informasi secara benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan | Penjelasan/arahan dari Petugas layanan yang tidak jelas dan lengkap sehingga pemohon layanan keliru melengkapi persyaratan | Terdapat fasilitas yang tidak lengkap | Kesalahan penulisan/salah ketik |
| Sedang | Waktu pelayanan melebihi 2 hari dari standar waktu pelayanan | Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya | Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan dan tidak menjelaskan secara benar dan jelas | Terdapat fasilitas yang tidak lengkap | Kesalahan penulisan/salah ketik |
| Berat | Waktu pelayanan melebihi 3 hari dari standar waktu pelayanan | Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya | Petugas tidak melaksanakan layanan tidak sesuai prosedur | Terdapat fasilitas yang tidak lengkap | Produk layanan yang diberikan rusak |

2. Tata Cara Pengajuan Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang tidak memenuhi :
- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kat ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan petugas yang memberikan wajib menyampaikan permohonan maaf pada itu juga.
 - b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dan memberikan kompensasi berupa mengirimkan produk layanan kepada pemohon dilengkapi dengan bukti penyerahan dokumen kepada operator/petugas sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan;
 - c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompetensi pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah kea dinyatakan pulih.

Ditetapkan di Sumber
Pada tanggal 31 Juli 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIREBON,



IMAN SUPRIADI