



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai, Sumatera Utara 20995

Laman : serdangbedagaikab.go.id

Pos-el : disdukcapil@serdangbedagaikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Nomor : 18.21/470.1/055/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI
KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI,

Menimbang : 1. bahwa dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada diktum 1 perlu ditetapkan Kompensasi yang diberikan kepada masyarakat bila tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;

3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada diktum 2 di atas dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara;

2. 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;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. 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;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
9. 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;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
13. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 36 Tahun 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;

14. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 76 Tahun 2022 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Jabatan Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.

MEMUTUSKAN :

Memperhatikan : Isi Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024;

KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai adalah sebagaimana terlampir dalam surat Keputusan ini;

KEDUA : Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai untuk digunakan sebagai acuan atau tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;

KETIGA : Keputusan memberikan atau tidaknya kompensasi kepada pelanggan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai berada atas hasil evaluasi Pengawas Harian Pelayanan setelah keluhan yang disampaikan oleh pelanggan;

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun Anggaran 2024;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila ada kekeliruan akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sei Rampah
pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



MARTONO, SKM., MKM
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19770314 200003 1 002

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tentang Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Dan Sanksi Kepada Petugas Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024

Nomor : 18.21/470.1/055/2024

Tanggal : 2 Januari 2024

PEMEBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI
KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI TAHUN 2024


1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, tidak korupsi dan transparan, efektif, efisien dan professional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya;
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan;
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut :
 - a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif pelayanan;
 - e. Produk pelayanan.
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan.2. Penjelasan dan Klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan.2. Penjelasan dan Klarifikasi dari

	pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan. 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan. 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan Prioritas berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu).
Biaya/ tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan. 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Layanan. 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan complain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI



MARTONO, SKM., MKM
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19770314 200003 1 002