



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL**

Jalan Tentara Pelajar No. 7 Telp/Fax. 0265-772548 Ciamis 46211
C I A M I S

Kode Pos 46211

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS
NOMOR : 800/Kpts.1016/Disdukcapil/2023
LAMPIRAN : 1 (satu) Lampiran

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN
APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan telah ditetapkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor : 800 /Kpts. 1363 / Disdukcapil / 2022 tentang Penetapan Maklumat, Visi dan Misi serta Motto Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis;
- b. bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2020-2025;
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang

- Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024;
 16. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
 17. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 18. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 29 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Ciamis Nomor 64 tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
 19. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 76 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 20. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
- 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 Ciamis tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan berdasarkan penilaian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
- KELIMA : Kompensasi sebagaimana Diktum KEEMPAT diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEENAM : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ciamis.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal 19 Juli 2023

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS,



Tembusan :

- Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis.

NOMOR : 800/Kpts.1016/Disdukcapil/2023
TANGGAL : 14 Juli 2023

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN KEPADA
PENGGUNA LAYANAN APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dan sebagai upaya reformasi birokrasi, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

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 pengguna 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 Ciamis 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 Ciamis untuk mengenali, mencegah atau mitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional serta prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar.
5. 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:
 - 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan.
 - 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan/yang seharusnya gratis tetapi berbiaya.
 - 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur.
 - 4) Fasilitas dan/atau sarana prasarana pelayanan yang tidak berfungsi/tidak layak.
 - 5) Produk pelayanan yang rusak/keliru/mengakibatkan kerugian karena kelalaian penyelenggara layanan.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari standar.	Informasi terbuka terkait Biaya Gratis untuk Pelayanan yang telah ditetapkan	Petugas tidak menerapkan pelayanan prima (Senyum, Salam, Sapa).	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi	Kesalahan penulisan identitas pemohon
Sedang	Waktu pelayanan lebih dari 3 (tiga) hari sampai dengan 4	Informasi terbuka terkait Biaya Gratis untuk Pelayanan	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan tidak lengkap, sehingga pengguna layanan	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya	Kesalahan penulisan mengenai substansi dalam

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
	(empat) hari dari standar.	yang telah ditetapkan	keliru dalam melengkapi persyaratan, dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril		produk pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 4 (empat) hari dari standar.	Pelayanan gratis tetapi dikenakan biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi pengguna layanan 	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pengguna layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi yang mengakibatkan kerugian

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 Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Permohonan maaf secara langsung oleh petugas pelayanan pada saat kejadian	-	Permohonan maaf secara langsung oleh petugas.	Segera memperbaiki pada saat kejadian	Memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan
Sedang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Produk layanan dikirm via Whatsaapp/ Email/POS 	Dibebankan kepada Dinas	Permohonan maaf dari Pimpinan/Kepala Dinas	Petugas Layanan mendampingi pengguna layanan untuk mengakses layanan	Segera membuat Permohonan Maaf secara tertulis dari Pimpinan/Kepala Dinas dan memperbaiki Produk Layanan
Berat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung ke alamat tempat tinggal pengguna layanan. 	Dibebankan kepada Dinas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan/Kepala Dinas. 2. Memberikan Punishment kepada petugas layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan/Kepala Dinas. 2. Mengantarkan, mendampingi dan membantu dalam proses administrasi kependudukan 	Memperbaiki Produk Layanan dan diserahkan langsung oleh pimpinan/Kepala Dinas/Pejabat yang ditunjuk

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung ke alamat tempat tinggal pengguna layanan.	Dibebankan kepada Dinas	1. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan/Kepala Dinas. 2. Memberikan Punishment kepada petugas layanan	1. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan/Kepala Dinas. 2. Mengantarkan, mendampingi dan membantu dalam proses administrasi kependudukan	Memperbaiki Produk Layanan dan diserahkan langsung oleh pimpinan/Kepala Dinas/Pejabat yang ditunjuk

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/atau dalam bentuk pengaduan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis melakukan verifikasi serta memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Keputusan ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS,



YAYAN MUHAMAD SUPYAN