



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bandung
Jl. Raya Soreang Km. 17 Telp. (022) 5892126 Soreang - 40911 Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

NOMOR : 470/ **162** /Bid.Pdip
LAMPIRAN : 3 (tiga) halaman

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN APABILA MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Menimbang : a bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi terhadap pengguna layanan apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- b bahwa untuk pelaksanaan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan, perlu ditetapkan tata cara pemberian kompensasi kepada pengguna layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- c bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan apabila menerima pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 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;

3. 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.
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2014 Nomor 12);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2013 tentang Transparansi dan Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 12);
7. Peraturan Bupati Bandung Nomor 110 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung (Berita Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2013 Nomor 41);
8. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor : 470/185/DISDUKCAPIL/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

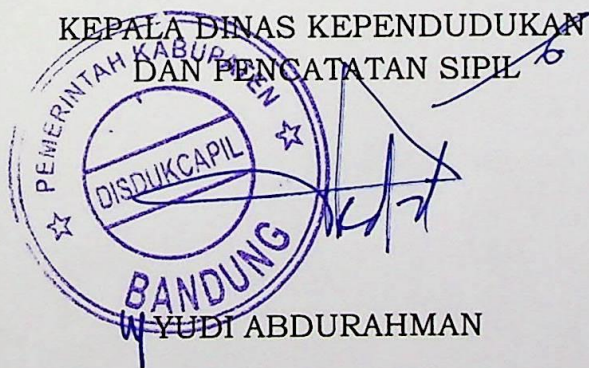
MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung tentang Pemberian Kompensasi bagi Pengguna layanan apabila menerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- KEDUA : Pemberian kompensasi kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu adalah apabila pengguna layanan menerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- KETIGA : Pemberian Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua terdiri dari kategori ringan, sedang dan berat.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Soreang
pada tanggal 27 Februari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL



W. YUDI ABDURAHMAN

Tembusan, disampaikan kepada :

- Yth. 1. Bupati Bandung (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Bandung;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Bandung.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL

NOMOR : 470/ 162 /Bid.Pdip

TANGGAL : 27 FEBRUARI 2023

TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENGGUNA
LAYANAN APABILA MENERIMA PELAYANAN
TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

**BENTUK PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG**

**A. Bentuk dan Jenis Pelayanan yang tidak memenuhi Standar
Pelayanan:**

1. Identifikasi bentuk Pelayanan yang tidak memenuhi
Standar Pelayanan yang mungkin terjadi:
 - a. Waktu penyelesaian lebih lama daripada standar waktu
pelayanan.
 - b. Biaya layanan yang mungkin dipungut oleh oknum petugas
(pungli).
 - c. Mekanisme pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar
Pelayanan.
2. Identifikasi jenis layanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan
yang mungkin terjadi:

Kategori	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 3 hari dari waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.	-	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap, sehingga pemohon keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur, dsb dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian.	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon berdiri untuk mengakses fasilitas tersebut.	Kesalahan penulisan redaksional pada dokumen kependudukan (contoh : tertulis PUTRI, seharusnya PUTRY)
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 4 hari dari waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.	-	1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan 2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan kerugian materil/immateril.	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalnya kursi prioritas, pada saat kelompok rentan mengakses layanan, tetapi digunakan umum).	Kesalahan penulisan substansial pada dokumen kependudukan (contoh : tertulis PEREMPUAN, seharusnya LAKI-LAKI)
Berat	Waktu pelayanan	Apabila ada	1. Petugas terbukti melakukan	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak	-

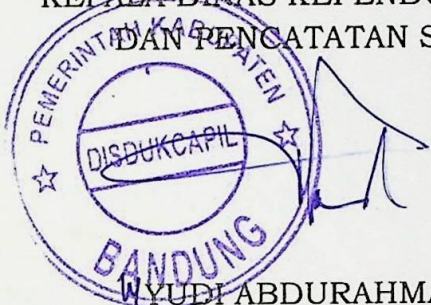
	melebihi 7 hari dari waktu yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.	oknum petugas yang memungut biaya.	kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immateril bagi pemohon layanan.	dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat.	
--	---	------------------------------------	---	---	--

B. Bentuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi Standar Pelayanan

Kategori	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	1. Memberikan informasi jika dokumen kependudukan telah selesai. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	-	1. Memberikan prioritas pelayanan apabila pemohon pelayanan telah membawa persyaratan yang lengkap dan benar (misalnya tanpa antrian umum). 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.
Sedang	1. Memberikan informasi jika dokumen kependudukan telah selesai. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung petugas. 3. Memberikan souvenir.	-	1. Memberikan prioritas pelayanan apabila pemohon pelayanan telah membawa persyaratan yang lengkap dan benar (misalnya tanpa antrian umum) 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung petugas. 3. Memberikan souvenir.	1. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut dan mengarahkan ke loket khusus. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung petugas. 3. Memberikan souvenir.	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh atasan langsung petugas. 3. Memberikan souvenir.
Berat	1. Permohonan maaf secara lisan/tertulis dari pimpinan. 2. Memberikan souvenir.	1. Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembi naan internal/sidang kode etik yang dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya	1. Memberikan Souvenir 2. Pimpinan memberikan teguran dan pembinaan kepada petugas pelayanan. 3. Memberikan souvenir.	1. Permohonan maaf secara lisan/tertulis dari pimpinan. 2. Memberikan souvenir.	1. Permohonan maaf secara lisan/tertulis dari pimpinan. 2. Memberikan souvenir.

		disampaikan kepada pemohon layanan yang menerima kerugian materil. 2. Memberikan souvenir.			
--	--	---	--	--	--

Ditetapkan di : Soreang
Pada Tanggal : 27 Februari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

WYUDI ABDURAHMAN