



# PEMERINTAH KOTA JAMBI

## DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan H. Zainir Haviz, Kota Baru, Jambi 36128  
Telp. (0741) 62242-667220

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

NOMOR 59 TAHUN 2024

#### TENTANG

#### PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan serta standar operasi dan prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan penerima layanan akan mendapatkan kompensasi layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6353);
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

- 6. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14);
- 7. Peraturan Walikota Jambi Nomor 54 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2021 Nomor 54).

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI.**
- KESATU : 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.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi  
Pada tanggal 6 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI



**Drs. NIRWAN, ME**

Pembina Utama Muda

NIP. 19670222 198512 1 001

**Tembusan disampaikan kepada Yth :**

- 1. Ibu Pj. Walikota Jambi.
- 2. Bapak Sekretaris Daerah Kota Jambi.
- 3. Sdr. Inspektur Kota Jambi.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA JAMBI  
NOMOR : 59 TAHUN 2024  
TANGGAL : 6 JANUARI 2024  
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP  
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
JAMBI.

---

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI  
LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK  
SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA JAMBI**

**A. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan upaya membangun Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM), perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

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 Kota Jambi 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 Kota Jambi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi 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 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi 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:
- 1). Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
  - 2). Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Permasalahan	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu hari) dari Standar Pelayanan	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf layanan adminduk	Cara pelayanan yang tidak memenuhi SOP
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 3 (tiga) hari Standar Pelayanan	Terjadi kesalahan penulisan email pengguna layanan	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari Standar Pelayanan	Dokumen kependudukan tidak masuk ke email pengguna layanan	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna

3. Dalam hal terjadi gangguan pada jaringan, 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	Kompensasi	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu hari) dari Standar Pelayanan	1 buah balpoin	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 3 (tiga) hari Standar Pelayanan	1 buah tumbler	Permohonan maaf secara tertulis
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari Standar Pelayanan	1 buah balpoin dan 1 buah tumbler	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Memproses petugas yang memberika layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

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 Dukcapil Kota Jambi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil ini.
3. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI



**Drs. NIRWAN, ME**

Pembina Utama Muda

NIP. 19670222 198512 1 001