PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan :Dr. Sutomo Nomor 33 Singkawang 79123
Telepon : 085386809506
Laman : dukcapil.singkawangkota.go.id Pos-el : dukcapil@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SINGKAWANG
NOMOR : 49 TAHUN 2024

TENTANG

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

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG,

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan Pelaksana Pelayanan Publik yang Profesional dan meningkatkan kepuasan penerima layanan, perlu menetapkan Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan suatu keputusan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3581);

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);

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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang

Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Menajeman Pelaksana Pelayanan Publik Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Menajeman Pelaksana Pelayanan Publik Negri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6477);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51),

sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);

10. Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 113 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 113);
11. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 19);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang Tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

KEDUA : Pengguna layanan dapat mengadukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan, apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang tidak sesuai standar pelayanan.

KETIGA : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dapat memberikan Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan berdasarkan penilaian dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi sebagaimana terlampir

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 28 Mei 2024

Kepala Dinas

PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

DARNILA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19661205111992032007

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN KEPALA KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG NOMOR : 49 TAHUN 2024 TANGGAL 28 MEI 2024 TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN MAKSIMAL

NO	JENIS PELAYANAN	JANGKA WAKTU
1	Standar Pelayanan Pencatatan Biodata	3 hari kerja
2	Standar Pelayanan Penerbitan KTP-Elektronik	3 hari kerja
3	Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	3 hari kerja
4	Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	3 hari kerja
5	Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah	3 hari kerja
6	Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang	3 hari kerja
7	Standar Pelayanan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan	3 hari kerja
8	Standar Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan	1 hari kerja
9	Standar Pelayanan Pencatatan Kelahiran	3 hari kerja
10	Standar Pelayanan Pencatatan Lahir Mati	3 hari kerja
11	Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan	14 hari kerja
12	Standar Pelayanan Pencatatan Kematian	3 hari kerja
13	Standar Pelayanan Pelaporan Perkawinan WNI di Luar Wilayah NKRI	3 hari kerja
14	Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perkawinan	5 hari kerja
15	Standar Pelayanan Pencatatan Perceraian	5 hari kerja
16	Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Perceraian	5 hari kerja
17	Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama Penduduk	5 hari kerja
18	Standar Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta di Wilayah NKRI (Pembetulan Nama)	5 hari kerja
19	Standar Pelayanan Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil dengan Permohonan dari Subjek Akta di Wilayah NKRI	5 hari kerja

NO	JENIS PELAYANAN	JANGKA WAKTU
20	Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya bagi Penduduk	5 hari kerja
21	Standar Pelayanan Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Bagi Penduduk	5 hari kerja
22	Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak	5 hari kerja
23	Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak	5 hari kerja
24	Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak	5 hari kerja
25	Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di Wilayah NKRI	5 hari kerja
26	Standar Pelayanan Pencatatan Anak BerkewarganegaraanGanda (ABG)	5 hari kerja
27	Standar Pelayanan Layanan Data atau Informasi Administrasi Kependudukan	3 hari kerja
28	Standar Pelayanan Perjanjian	2 bulan

Ditetapkan di Singkawang
Pada tanggal 28 Mei 2024

Kepala Dinas

PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

CARNILA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 196612051992032007

LAMPIRAN II
SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG NOMOR : 49 TAHUN 2024 TANGGAL 28 MEI 2024 TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, bebas korupsi, transparan, efektif, efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pengguna layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada pengguna 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	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri
Biaya/Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Produk Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Berkas atau produk pelayanan diantar kerumah atau ke alamat pemerlu pelayanan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa:
   a. Teguran
   b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

Ditetapkan diSingkawang
pada Tanggal 28 Mei 2024
KEPALA DINAS

DARNILA, SE
Pembina Utama Muda
NIP. 19661205111992032007