

**MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI DAN KOMPENSASI
KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MEMPAWAH**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MEMPAWAH
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas berkat dan rahmat dari Allah Subhanahu wa Ta'ala Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunianya Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dapat diselesaikan dengan baik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindaklanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan public wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Maklumat pelayanan disusun sebagai bentuk komitmen bagi seluruh pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam menyelenggarakan pelayanan public dan memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan sehingga tercipta pelayanan public yang jelas, berkualitas, tepat, tranparan, mudah dan terukur demi terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran penyusunan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah ini. Semoga Maklumat Pelayanan yang telah disusun dapat diterapkan denganbaik dan konsisten.

Mempawah, 2 Januari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH**



ABDUL MALIK, SH, M.Si

Pembina Utama Muda

Nip. 19691016 199803 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
M E M P A W A H

Jalan Raden Kusno Telp.(0561)-691131 Fax. 691131

Kode Pos : 78911

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan melakukan perbaikan secara terus menerus serta bersedia menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar”

Mempawah, 2 Januari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH**



ABDUL MALIK, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
Nip. 19691016 199803 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
M E M P A W A H

Jalan Raden Kusno Telp.(0561)-691131 Fax. 691131

Kode Pos : 78911

KOMPENSASI PELAYANAN

“Kompensasi pelanggaran yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan yaitu: memberikan prioritas perbaikan layanan Administrasi Kependudukan dan memberikan prioritas untuk pelayanan berikutnya”

Mempawah, 2 Januari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH**

ABDUL MALIK, SH, M.Si
Pemhina Utama Muda
Nip. 19691016 199803 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN MEMPAWAH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
M E M P A W A H

Jalan Raden Kusno Telp.(0561)-691131 Fax. 691131

Kode Pos : 78911

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MEMPAWAH
NOMOR : 43 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI DAN KOMPENSASI
KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan maklumat pelayanan dan kompensasi keterlambatan/kesalahan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud pada huruf a, b dan c, perlu menetapkan keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI DAN KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH.
- KESATU** : Menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut:
1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan, memberikan pelayanan sesuai kewajiban
 2. Melakukan perbaikan secara terus menerus
 3. Bersedia menerima sanksi atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
- KEDUA** :
1. Penyampaian informasi ketidaksesuaian standar pelayanan yang diterima sebagai butir KESATU dapat disampaikan melalui:
 - a. Pengelola pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan petugas khusus yang kompeten untuk menangani pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.
 - b. Pelayanan Pengaduan menggunakan sarana dan prasarana dapat disampaikan melalui kota pengaduan yang sudah disediakan.
 2. Pengaduan memuat:
 - a. Identitas Pelapor;
 - b. Identitas Terlapor jelas;
 - c. Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas;
 - d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan;
 - e. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan; dan
 - f. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitas secara lengkap, namun apabila informasi Pengaduan logis dan memadai, Pengaduan dapat ditindaklanjuti.
 4. Hak Pelapor:
 - a. Mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya;
 - b. Mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - c. Mendapatkan informasi mengenai tahapan laporan/Pengaduan yang didaftarkanya;
 - d. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam pemeriksaan; dan
 - e. Mengajukan bukti untuk memperkuat Pengaduannya.
 5. Hak-hak Terlapor:
 - a. Membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan Saksi dan alat-alat bukti;
 - b. Mendapatkan kesempatan untuk dapat memberi keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - c. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Pelapor dalam pemeriksaan; dan
 - d. Mendapat surat keterangan yang menyatakan bahwa Pengaduan atas dirinya tidak terbukti.

- KETIGA** : Sanksi pelayanan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini.
1. Permintaan maaf serta penjelasan secara tertulis kepada pengguna jasa;
 2. Menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.
- KEEMPAT** : Kompensasi pelanggaran yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini:
1. Memberi prioritas perbaikan layanan Administrasi Kependudukan;
 2. Memberikan prioritas kepada pengguna layanan sebagai bentuk kompensasi.
- KELIMA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh jajaran pelaksana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah wajib memperhatikan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- KEENAM** : Segala biaya untuk melaksanakan keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mempawah
Pada Tanggal 2 Januari 2024

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MEMPAWAH**



ABDUL MALIK, SH, M.Si
Pembina Utama Muda
Nip. 19691016 199803 1 002