



PEMERINTAH KOTA AMBON
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Rijali No.30 Belakang Soya-Kel. Karang Panjang Ambon, *email:capil3576@gmail.com*. Kode Pos 97121
A M B O N

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA AMBON

Nomor : 470/05/Disdukcapil/I/2024

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA AMBON

Menimbang : Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon, maka dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh Pengguna Layanan.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Tentang Kompensasi. Keterlambatan Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon;

KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atas adanya keterlambatan pelayanan bagi pengguna layanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada setiap bidang pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon;

- KE-TIGA : Sebagai tindak lanjut dari Standar Pelayanan Operasional Prosedur Pelayanan pada masing-masing Bidang, dengan adanya keterlambatan waktu pelayanan maka para pengguna layanan berhak atas kompensasi berupa:
- a. Kategori I : Keterlambatan 0-30 menit, adalah penyampaian permohonan maaf dari petugas;
 - b. Kategori II : Keterlambatan 30-60 menit, diberikan pelayanan khusus oleh petugas sampai dengan selesai.
- KE-EMPAT : Keputusan memberikan atau tidaknya kepada pengguna layanan berada ditangan Tim Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan.
- KE-LIMA : Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ambon
Pada Tanggal : 08 Januari 2024

Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Ambon



HANNY MEILA SECONOVA TAMTELAHITU, SH. MH
NIP. 19710514 199903 2 010