



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Kecamatan KM 6 Telp. (0767) 8001245, Bagansiapiapi
Website : disdukcapil.rohilkab.go.id ; Email : disdukcapil1407@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR

NOMOR 04 TAHUN 2024

T E N T A N G

KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi untuk pelaksanaan pelayanan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tentang Kompensasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
- 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
 4. 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;

5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU :
- Kompensasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA
- Kompensasi diberlakukan apabila terdapat hal-hal tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir
- KETIGA :
- Bentuk Kompensasi Pelayanan Publik dicantumkan dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT :
- Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bagansiapiapi
Pada tanggal 05 Januari 2024



Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir
 Nomor : 04 TAHUN 2024
 Tanggal : 05 Januari 2024

**PELAYANAN PUBLIK
 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR**

| JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI | | | | |
|--|--|--|--|--|
| WAKTU | BIAYA | PROSEDUR | FASILITAS | PRODUK |
| Waktu Pelayanan melebihi dari 5 (lima) hari | Tidak Diberikan Informasi secara terbuka terkait dengan Pelayanan Gratis yang telah ditetapkan | Penjelasan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap tentang prosedur, sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur | 1. Terdapat fasilitas yang kurang lengkap atau kurang berfungsi, 2. System informasi (aplikasi) atau terdapat kendala jaringan system informasi, 3. Terdapat blanko KTP EL yang tidak tersedia | Kesalahan pada elemen data pemohon |
| BENTUK KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK | | | | |
| 1. Permohonan Maaf secara lisan oleh Petugas; 2. Mengirim kan dokumen hasil layanan dengan menggunakan angkutan travel; 3. Mengirim kan dokumen hasil layanan dengan menggunakan email, atau whatsapp; | 1. Permohonan Maaf secara lisan oleh Petugas; 2. Petugas segera menyampaikan informasi terkait Pelayanan Gratis | 1. Permohonan Maaf secara lisan oleh Petugas; 2. Petugas memberikan layanan prioritas kepada pemohon layanan dengan segera. | 1. Permohonan Maaf secara lisan oleh Petugas; 2. Petugas segera melakukan pemenuhan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon layanan; 3. Memberi layanan prioritas dan mengirimkan via travel ke Alamat pemohon, Ketika sudah ada ketersediaan blanko KTP-EL (untuk blanko KTP-EL) 4. Mengirim kan dokumen hasil layanan dengan menggunakan angkutan travel; 5. Mengirim kan dokumen hasil layanan dengan menggunakan email, atau whatsapp | 1. Permohonan Maaf secara lisan oleh Petugas; 2. Segera memperbaiki produk layanan pada hari yang sama disaat diketahui ada kekeliruan. |



KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN ROKAN HILIR
 ANDI RAHMAN
 Pembina NIP. 19770815 200212 1 004