



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl Jenderal Sudirman No. 2 Surakarta, Telp. (0271) 639554; Fax. (0271) 644808
Website: <http://dispendukcapil.surakarta.go.id> email disadmindukcapil@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SURAKARTA
NOMOR **DC/3194/IV/2024**

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik, dipandang perlu mengatur pemberian kompensasi layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tentang Pemberian Kompensasi Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);

2. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 138).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Memberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan pada Dinas Kota Surakarta apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan seluruh komponen standar pelayanan yang ditetapkan.
- KEDUA : Kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi:
1. prioritas pelayanan dihari berikutnya;
 2. pengembalian biaya yang telah dikeluarkan pengguna layanan apabila layanan gratis;
 3. penggantian produk layanan sesuai permohonan;
 4. permohonan maaf;
 5. souvenir .

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 5 April 2024

^ KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA

