PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
Jalan. Belimbing RT.13 No.51 Kel.Kampung Empat Kota Tarakan 77124
Laman : https://dpupr.tarakankota.go.id Pos-el : dpupr@tarakankota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA TARAKAN

NOMOR : 000.8.3.2 / 2812 /DPUPR

TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN

Menimbang :

a. bahwa adanya Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan dan Standar Operasi dan Prosedur pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan, di mana Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, maka dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

7. Peraturan.....

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dipindai dengan CamScanner

7. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 53 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang;
8. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 41 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan ;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN.

KESATU : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.

KEDUA : Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan baik langsung maupun tidak langsung melalui saluran pengaduan yang telah disiapkan dan mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

KETIGA : Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang

KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.

KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tarakan
pada tanggal 30 Desember 2025
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan,

FANDARIANSYAH,S.T.,M.T
PEMBINA UTAMA MUDA/IVc
NIP. 19710508 199803 1 009

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN
NOMOR : 000.8.3.2/2812 /DPUPR
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA TARAKAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan dan dalam upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap Pengguna Layanan dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait. Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara cepat dan tepat serta sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat *meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.*

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai acuan bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar ;
2. Untuk menciptakan pelayanan publik handal, cepat, akurat, terpercaya, serta berkualitas ;
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dipindai dengan CamScanner

2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
5. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
   1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
   2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
   3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
   4) Informasi persyaratan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
   5) Petugas tidak memahami produk layanan.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin *terjadi:*

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan Melebihi 1 (satu) hari dari norma.	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari *dari norma.*	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kuitansi atau tanda *terima* pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna *layanan.*

Dipindai dengan CamScanner

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	*Cara Pelayanan*
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di kota tarakan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di kota tarakan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:
   1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
   2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan ini.
   3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

G. Kompensasi atas Kesalahan Pengetikan

Apabila dalam pembuatan dokumen terdapat kesalahan pengetikan maka penerima layanan berhak atas :

1. Permohonan maaf
2. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa harus antri
3. Souvenir berupa muq

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dipindai dengan CamScanner

H. Kompensasi atas penerima layanan kehilangan helm.
Apabila terdapat penerima layanan yang kehilangan helm maka penerima layanan berhak mendapatkan penggantian helm.

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Tarakan,

FANDARIANSYAH,S.T.,M.T
PEMBINA UTAMA MUDA/IVc
NIP. 19710508 199803 1 009

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

Dipindai dengan CamScanner