



PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Soekarno-Hatta No. 02 Raba – Kota Bima
Tlp. (0374) 43990, Faximile : (0374) 6647474
Laman : dukcapil.bimakota.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BIMA

NOMOR : 042.2/ 473 / DUKCAPIL / I / 20214

TENTANG

PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI, DAN KOMPENSASI
KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

KEPALA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima 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 penyelenggara 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 administrasi kependudukan pada Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kota Bima;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
 - 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - 5. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
 - 6. 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 tentang Administrasi Kependudukan

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

M E M U T U S K A N

Menetapkan : PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN, SANKSI, DAN KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN STANDAR PELAYANAN

KESATU : Menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut :

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

- KEDUA :**
1. Penyampaian informasi ketidaksesuaian standar pelayanan yang diterima sebagaimana butir KESATU dapat disampaikan melalui:
 - a) Tim 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 website : <http://dukcapil.bimakota.go.id>.
Bisa juga melalui kanal berikut:
 1. Email : dukcapilkobi5272@gmail.com
 2. Telepon : (0374) 6647474 (pada jam kerja)
 3. Whatsapp : 0823-4064-9368 (pada jam kerja)
 4. Facebook : Dukcapil Kota Bima.
 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. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi Pengaduan logis dan memadai, Pengaduan dapat ditindaklanjuti.
 3. Hak-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 didaftarkannya;
 - d. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam pemeriksaan; dan
 - e. Mengajukan bukti untuk memperkuat Pengaduannya.

4. Hak-hak Terlapor
 - a. Membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan Saksi dan alat bukti lain;
 - b. Mendapatkan kesempatan untuk dapat memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun;
 - c. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Pelapor dalam pemeriksaan; dan
 - d. Mendapatkan 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 layanan;
 2. Menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.
- KEEMPAT** : Kompensasi pelanggan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana butir KESATU dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini:
1. Memberikan prioritas perbaikan layanan penerbitan untuk layanan yang sedang berjalan;
 2. Memberikan prioritas untuk layanan penerbitan berikutnya.
- KELIMA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh jajaran pelaksana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil wajib memperhatikan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- KEENAM** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kota Bima
Pada Tanggal 18 Januari 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA



H. MARJAMAH, SH
NIP. 196703111993032013