



WALI KOTA METRO

**KEPUTUSAN WALI KOTA METRO
NOMOR : 400.12/ 01-C /2025**

TENTANG

PENETAPAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

WALI KOTA METRO,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan terhadap pengguna layanan;
- b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur/SOP yang telah ditetapkan pada masing-masing bidang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota Metro.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik sebagaimana telah diubah dengan undang-undang No. 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Informasi dan transaksi elektronik;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 05 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2018.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN WALI KOTA TENTANG PENETAPAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO**
- KESATU : Keseluruhan Proses Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro wajib memperhatikan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
- KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
- KETIGA : Keterlambatan Pelayanan bukan disebabkan karena kerusakan perangkat, gangguan jaringan atau perbaikan jaringan, persyaratan kurang lengkap dan perlu koordinasi dengan daerah asal yang mengeluarkan dokumen kependudukan.
- KEEMPAT : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada masing-masing bidang dan adanya keterlambatan waktu pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan berhak atas kompensasi berupa:
- a. Pernyataan permohonan maaf kepada pengguna layanan
 - b. Pengantaran Dokumen Kependudukan ke alamat pengguna layanan
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Metro
Pada Tanggal 3 Januari 2025

a.n. WALI KOTA METRO
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA METRO



oh

IKK PUSPARINI ANINDITA JAYASINGA