



**PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Majapahit NO.748 Biak Papua

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR  
NOMOR : 19/ SK/DKPS/2023

TENTANG  
KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK NUMFOR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
- b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, perlu untuk membuat kebijakan Kompensasi layanan tidak sesuai;
- c. bahwa untuk penentingan tersebut di atas, perlu ditetapkan keputusan Kepala Dinas tentang kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor 14 Tahun 2017 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Kabupaten Biak Numfor;
4. Peraturan Bupati Biak Numfor Nomor.11 Tahun 2019 tentang tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan :

- KESATU : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor, adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.
- KEDUA : Kebijakan kompensasi layanan tidak sesuai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor untuk digunakan sebagai Dasar dan tuntunan bagi setiap Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan pelayanan secara professional.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Biak  
Pada Tanggal : 26 Januari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR,



KALEP AMPNIR, SH  
NIP. 19741017 200112 1 006

**Tembusan disampaikan kepada Yth:**

1. Bupati Biak Numfor (sebagai laporan);
2. Inspektur Kabupaten Biak Numfor;
3. Kepala BPKAD Kabupaten Biak Numfor;
4. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab.Biak Numfor;
5. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIAK  
NUMFOR  
NOMOR : 19/SK/DKPS/2023  
TANGGAL : 26 Januari 2023  
TENTANG : KEBIJAKAN KOMPENSASI LAYANAN TIDAK SESUAI

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang tepat waktu dan profesional.
2. Pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dapat mengganggu mutu pelayanan, sehingga layanan menjadi tidak sesuai.
3. Layanan tidak sesuai bisa diakibatkan penundaan pelayanan yang berakibat pada kebutuhan dokumen penduduk pada waktu menunggu untuk pelayanan penginputan dan penerbitan dokumen, bisa juga dikarenakan situasi dimana petugas dan atau fasilitas penunjang bermasalah untuk melayani masyarakat.
4. Dinas perlu memberikan informasi dan mencari solusi sehingga masyarakat dapat memahami dan memilih alternatif solusinya akibat layanan yang tidak sesuai.
5. Apabila terjadi layanan tidak sesuai berupa perubahan jadwal pelayanan atau penerbitan dokumen kependudukan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti kondisi masyarakat, petugas berhalangan,, kerusakan alat, masalah administrasi dan lain-lain (bukan berasal dari keinginan masyarakat), maka dinas perlu memberikan kompensasi kepada penerima layanan.
6. Layanan yang tidak sesuai dan kompensasi yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor adalah sebagai berikut :
  - a. Penundaan pelayanan petugas :  
Kompensasi yang diberikan :  
Petugas registrasi menghubungi masyarakat untuk memberikan informasi bahwa akan terjadi penundaan pelayanan yang dikarenakan petugas cuti/ berhalangan lain.  
Petugas registrasi menawarkan alternatif layanan yang dibutuhkan masyarakat saai itu .  
# Bila masyarakat setuju maka petugas registrasi mendaftarkan masyarakat  
# Bila masyarakat tidak setuju maka petugas registrasi menawarkan pengurusan kembali/ penjadwalan ulang
  - b. Penundaan pencetakan dokumen di operator  
Kompensasi yang diberikan :  
# Masyarakat dijelaskan tentang penyebab terjadinya penundaan pencetakan dokumen kependudukan, misalnya karena tinta habis, atau karena kepingan KTP habis, atau jaringan terganggu sehingga tidak dapat dilakukan pencetakan dokumen.  
# Jika ada keluarga yang membutuhkan layanan khusus, maka petugas membantu masyarakat tersebut
7. Pemberian kompensasi layanan tidak sesuai dilakukan oleh petugas pemberi layanan setelah dipastikan terdapat layanan yang tidak sesuai.
8. Selama memberikan pelayanan, petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor harus tetap menjaga profesionalisme dalam pelayanan.

Ditetapkan di : Biak  
Pada Tanggal : 26 Januari 2023

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BIAK NUMFOR,



**KALEP AMPNIR, SH**  
NIP. 19741017 200112 1 006