



PEMERINTAH KOTA PADANG

KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG

Jalan Raya Padang Painan Km 21 - Padang Sumatera Barat 25237

Telp. (0751) 751173 Email : kec.bungustelukkabung@yahoo.co.id

KEPUTUSAN CAMAT BUNGUS TELUK KABUNG

NOMOR: 3.a Tahun 2024

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA KECAMATAN BUNGUS TELUK KABUNG KOTA PADANG

CAMAT BUNGUS TELUK KABUNG,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelayanan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Kecamatan Bungus Teluk Kabung, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh masyarakat yang menggunakan layanan pada Kecamatan Bungus Teluk Kabung;
b. bahwa untuk mengkoordinir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan padang masing-masing seksi

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
5. Surat Keputusan Camat Pauh Nomor: 02 Tahun 2004 tentang Standar Operasional Prosedur Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERTAMA : Keseluruhan Proses Pelayanan pada Kecamatan Bungus Teluk Kabung wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Camat Bungus Teluk Kabung

- KEDUA** : System kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari masyarakat dengan adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan pada setiap seksi di Kecamatan Bungus Teluk Kabung.
- KETIGA** : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada masing-masing seksi dan adanya keterlambatan waktu pelayanan, maka pengguna layanan berhak atas kompensasi :
- a. Keterlambatan 0 sampai dengan 60 menit, pengguna layanan berhak mendapatkan permohonan maaf secara lisan dari pemberi layanan;
 - b. Keterlambatan diatas 60 menit, pengguna layanan berhak mendapatkan permohonan maaf dari pemberi layanan secara tertulis.
- KEEMPAT** : Adapun pelaksanaan kompensasi menjadi tanggungjawab dari staf pelaksana pelayanan yang telah lalai dalam melaksanakan tugas pelayanan.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkandi : PADANG
Padatanggal : 02 Februari 2024

BUNGUS TELUK KABUNG,



HARNOLDI, SH.MM