



PEMERINTAH KABUPATEN TANGGAMUS
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
Jalan Jend. A. Yani No. 09 Komplek Pemda Tanggamus Telp. (0722) 21806
KOTA AGUNG

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
KABUPATEN TANGGAMUS
NOMOR : 800/127.1/25/2026

TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN
DILINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
KABUPETEN TANGGAMUS

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT KABUPATEN
TANGGAMUS

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus, perlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
- b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang sesuai standar;
- c. Bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1997 tentang Pemberitahuan Kabupaten Daerah Tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Tanggamus (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3667).
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari

- Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851).
4. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6).
 7. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 09 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Bupati Kabupaten Tanggamus Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Tanggamus Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus Tentang Kebijakan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini;
- KETIGA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : KOTA AGUNG
PADA TANGGAL : 13 JANUARI 2026

KEPALA,

dto

Ir. BELLI PAHLUPI, S.T.,M.T.
Pembina Tk. I
NIP. 19751223 200003 1 004

Tembusan Disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Tanggamus (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Tanggamus;
3. Inspektur Kabupaten Tanggamus;
4. Kepala Bapperida Kabupaten Tanggamus;
5. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanggamus;
6. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Tanggamus;
7. Arsip

LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT KABUPATEN
TANGGAMUS
NOMOR : 800/127.1/25/2026
TANGGAL : 13 JANUARI 2026

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN
DILINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
KABUPETEN TANGGAMUS**

1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif, efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai Standar Pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada Penerima Layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima dan ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan tidak sesuai dengan Standar Layanan, sebagai berikut :
 - a. Persyaratan Pelayanan
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - c. Jangka Waktu Pelayanan
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan
 - e. Produk Pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Kompensasi Standar Pelayanan yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan3. Prioritas waktu dan pelayanan (Penerima pelayanan berhak untuk menerima

	pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu
Biaya/Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 Jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Kompensasi atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Tanggamus untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

KEPALA,

dto

Ir. BELLI PAHLUPI, S.T.,M.T.
Pembina Tk. I
NIP. 19751223 200003 1 004