



**PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG**

Telp. (0742) 323538 Faksimile (0742) 323538

Pos-el dinasputanjabbarat@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

NOMOR : 600/SS /DPUPR/2026

**TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas sesuai Standar Pelayanan, perlu diberikan kompensasi kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. bahwa sebagai bentuk akuntabilitas, transparansi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat, perlu menetapkan mekanisme pemberian kompensasi layanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
 - 2. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3903) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969)
 - 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 - 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 Tambahan 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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Tahun 2016 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Petanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat No. 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
14. Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 33 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
- KESATU : Menetapkan kebijakan pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- KEDUA : Ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi:
- a. Keterlambatan penyelesaian layanan melebihi standar waktu pelayanan;
 - b. Kesalahan prosedur pelayanan;
 - c. Ketidaksesuaian produk layanan;
 - d. Gangguan pelayanan yang mengakibatkan pengguna layanan tidak memperoleh haknya;
 - e. Bentuk ketidaksesuaian lain yang ditetapkan oleh pimpinan unit pelayanan.
- KETIGA : Bentuk kompensasi yang dapat diberikan kepada pengguna layanan meliputi:
- a. Permohonan maaf secara langsung atau tertulis;
 - b. Prioritas pelayanan;
 - c. Perbaikan atau pengulangan pelayanan tanpa biaya
 - d. Pemberian informasi dan penjelasan atas ketidaksesuaian pelayanan;
 - e. Bentuk kompensasi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kemampuan penyelenggara layanan.

- KEEMPAT : Pemberian kompensasi dilakukan berdasarkan:
a. Pengaduan pengguna layanan; atau
b. Hasil evaluasi dan verifikasi internal terhadap ketidaksesuaian pelayanan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kuala Tungkal

Pada Tanggal : 2026

KEPALA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



APRI DASMAN, S. ST. MT
NIP. 19730405 199303 1 004

Tembusan disampaikan kepada:

1. Yth. Bapak Bupati Tanjung Jabung Barat (sebagai laporan)
2. Yth.Sdr. Kepala Bappeda Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
3. Yth.Sdr. Kepala Bagian Hukum Setda Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
4. Yth.Sdr. Kadis INFOKOM Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
5. Yth.Sdr. Kadis DPMPSTSP Kab.Tanjab Barat di Kuala Tungkal
6. Petugas yang bersangkutan
7. Arsip

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Nomor : 600/ SS /DPUPR/2026

Tanggal : 06 Mei 2026

Tentang : Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjung Jabung Barat

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

No	Jenis Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi
1	Keterlambatan pelayanan	Permohonan maaf dan prioritas layanan
2	Kesalahan dokumen	Perbaikan tanpa biaya
3	Gangguan sistem pelayanan	Informasi resmi dan perpanjangan waktu layanan
4	Pelayanan tidak sesuai prosedur	Pengulangan pelayanan dan evaluasi petugas

KEPALA DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT



APRI DASMAN, S. ST, MT
NIP. 19730405 199303 1 004