



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Jenderal Sudirman Sago Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25611,
Telepon (0756) 7464130 Faksimile (0756) 7464057,
Laman <https://dispupr.pesisirselatankab.go.id/> Pos-el dinaspu@pesisirselatankab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN
NOMOR: 800/ 130 /PUTR-PS/2026**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

- Menimbang : a. bahwa memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna layanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, diperlu ditetapkan Pemberian kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapakali dengan Undang – undang Nomor 1 Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN ;

KESATU	:	Keputusan Kepala Dinas tentang pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Pesisir Selatan;
KEDUA	:	Bahwa standar Pelayanan merupakan pedoman pemberian Layanan pada Pelayanan terpadu satu Pintu (PTSP)
KETIGA	:	Apabila pemberian Layanan tidak sesuai standar pelayanan atau tidak Pelayanan yang diberikan melewati batas standar waktu yang sudah ditetapkan pada standar layaann, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidak sesuaian tersebut;
KEEMPAT	:	Jenis Kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.
KELIMA	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dan kekeliruan akan diperbaiki kembali sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan
Ruang Kabupaten Pesisir Selatan



JAFERI, ST.,MT
NIP. 19720120 199202 1 001

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PESISIR SELATAN

NOMOR : 800/130/PUTR/2026

TANGGAL : 02 Juni 2026

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN PESISIR SELATAN TAHUN 2026

1. Kompensasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang kabupaten Pesisir Selatan;
2. Penerima Layanan Publik yang menerima layanan apabila tidak sesuai Standar Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat diberikan Kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada Penerima Layanan Publik apabila Layanan yang diterima tidak sesuai standar Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
4. Kompensasi diberikan oleh Petugas Layanan setelah Penerima Layanan mengajukan complan atas Layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan;
5. Kompensasi diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik sebagai berikut:
 - a. Persyaratan Pelayanan;
 - b. Sistem Prosedur
 - c. Jangka waktu Pelayanan
 - d. Biaya/ Tarif Perjalanan;
 - e. Produk Pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada Penerima Pelayanan dapat berupa :

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Sistem Prosedur	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Layanan 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan 3. Penerima Layanan akan diberikan air minum kemasan dan pulpen gratis
Biaya / tarif Pelaksanaan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Produk Layanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari Pemberi Pelayanan 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 Pelayanan mengajukan keluhan atas Pelayanan yang diberikan

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan
Ruang Kabupaten Pesisir Selatan



JAFERI20120 199202 1 001