



**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jalan Kol.Pnb. Sumihar Sihotang Provinsi Kepulauan Riau 29711  
Laman : [disperpusip.natunakab.go.id](http://disperpusip.natunakab.go.id) / Laman : [disperpusip@natunakab.go.id](mailto:disperpusip@natunakab.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN NATUNA  
NOMOR 26 TAHUN 2024  
TENTANG  
KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN NATUNA

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan;
- b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, perlu ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 11);
8. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
9. Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 19);



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN NATUNA TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN NATUNA
- KESATU : Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna.
- KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Natuna.
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA, maka masyarakat penerima layanan berhak atas kompensasi berupa :
- a. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit, kompensasi permohonan maaf dari petugas;
  - b. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit, berhak kompensasi berupa minuman mineral;
  - c. Kategori III, keterlambatan 60 menit-120 menit, berhak mendapatkan souvenir 1 (satu) unit.
  - d. Kategori IV, keterlambatan lebih dari 120 menit, berjanji untuk pelayanan berikutnya akan sesuai dengan standar pelayanan.
- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Ketua Tim Pengaduan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat pemohon layanan.
- KELIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ranai  
pada tanggal 20 Mei 2024

Kepala Dinas,



H. ERSON GEMPA AFRIANDI, S.Sos., M.A.  
Pembina Utama Muda /IV.c  
NIP. 19710410 199201 1 004

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN NATUNA  
NOMOR 26 TAHUN 2024  
TENTANG  
KOMPENSASI KETERLAMBATAN  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN NATUNA



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
Jalan Sihotang I Ranai

**STANDAR KOMPENSASI** **OPEN LIBRARY**

**JIKA PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN TERLAMBAT / TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN, MAKA ANDA BERHAK MENDAPATKAN**

1. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit, kompensasi permohonan maaf dari petugas;
2. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit, berhak kompensasi berupa minuman mineral;
3. Kategori III, keterlambatan 60 menit-120 menit, berhak mendapatkan souvenir 1 (satu) unit.
4. Kategori IV, keterlambatan lebih dari 120 menit, berjanji untuk pelayanan berikutnya akan sesuai dengan standar pelayanan.

Kepala Dinas,



H. ERSON GEMPA AFRIANDI, S.Sos., M.A.

Pembina Utama Muda /IV.c

NIP. 19710410 199201 1 004