



**KEPUTUSAN CAMAT NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI
NOMOR : 067 /36 TAHUN 2024**

TENTANG

**KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI**

CAMAT NANGA PINOH,

- Menimbang** :
- a. Bahwa Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada penerima layanan Kabupaten Melawi dalam hal pelayanan, cepat, mudah, terjangkau dan terukur ;
 - b. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi di pandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh para penerima layanan Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi;
 - c. Bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan pada masing-masing bidang.
 - d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Camat Nanga Pinoh Kabupaten Melawi tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan dilingkungan Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. 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);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 4. Surat Keputusan Camat Nanga Pinoh Kabupaten Melawi Nomor : 100/205/UM/TAHUN 2011 Tanggal 11 Oktober 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT NANGA PINOH TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI.**
- KESATU** : Kriteria pemberian Kompensasi kepada penerima layanan adalah
1. Apabila permohonan tidak selesai lebih dari 2 x 24 Jam setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan.
 2. Pelayanan Beban kerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.
 3. Operator tidak menambah persyaratan diluar peraturan yang berlaku.
 4. Produk pelayanan diberikan dan diterima sesuai yang telah ditentukan.
 5. Pelayanan yang kami berikan sama sekali tidak dikenakan denda/ biaya kepada penerima layanan.
- KEDUA** : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari penerima pelayanan karena adanya keterlambatan pelayanan kepada penerima layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada setiap bagian dilingkungan Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi;
- KETIGA** : Keterlambatan yang terjadi disebabkan oleh kelalaian petugas operator dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan, bukan disebabkan oleh kendala teknis pada alat, jaringan komunikasi data maupun ketersediaan format yang sudah ditentukan di Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi;
- KEEMPAT** : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Pelayanan Operasional Prosedur Pelayanan pada masing-masing bidang dan adanya keterlambatan waktu pelayanan pada penerima layanan, maka penerima layanan yang mengalami keterlambatan pelayanan akan diberikan kompensasi sebagai berikut :
- a. Operator akan menyelesaikan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan dihari yang sama dengan ketika keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan.
 - b. Sebagai Kompensasi keterlambatan pelayanan, penerima layanan akan langsung menerima berkas yang diajukan.
- KELIMA** : Sebagai biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kantor Kecamatan Nanga Pinoh Kabupaten Melawi Tahun Anggaran 2024.

Ditetapkan di : MELAWI
pada tanggal : 08 Oktober 2024



CAMAT

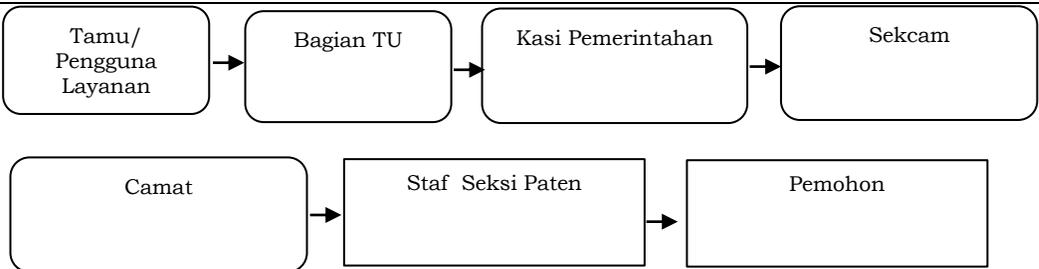
HENDRA PERMANA, S.IP

Pembina

Nip. 19880429 200701 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN CAMAT NANGA PINOH KABUPATEN MELAWI
 NOMOR TAHUN 2024
 TANGGAL 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 KANTOR KECAMATAN NANGA PINOH KABUPATEN
 MELAWI

1) Bagian Tata Pemerintahan
1.Mengajukan Surat Pengantar Pindah

1.	Persyaratan
	1.Usulan Surat pindah; 2. Surat Pengantar Pindah Dari Desa 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Fotocopy KTP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Bagian TU] B --> C[Kasi Pemerintahan] C --> D[Sekcam] E[Camat] --> F[Staf Seksi Paten] F --> G[Pemohon] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Bagian TU;

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Staf menerima berkas Pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon agar dilengkapi dan apabila dan apabila lengkap dapat diproses, selanjutnya diserahkan ke Kasi Pemerintahan; 3. Kasi memeriksa kelengkapan berkas Permohonan Kartu Keluarga apabila tidak sesuai dikembalikan ke staf dan apabila sesuai dan syarat-syarat lengkap kasi dapat memaraf selanjutnya di serahkan ke Sekcam; 4. Sekcam menerima berkas pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap Sekcam mengembalikan ke Staf agar pemohon melengkapi, dan apabila lengkap dapat diproses dan diparaf oleh Sekcam selanjutnya di serahkan ke Camat; 5. Camat memeriksa kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga apabila sesuai Camat menandatangani, selanjutnya menyerahkan ke staf; 6. Staf Menyerahkan Surat Keterangan Pengantar Pindah ke pemohon; 7. Pemohon menerima Kembali berkas yang di ajukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (Satu) hari kerja
4.	Biaya (tarif) Gratis
5.	Produk Pelayanan Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> a. Penyelesaian dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengantar Pindah; 2) WA : +081352606295; 3) Telepon : 081352606295; 4) Email : nanga.pinoh018@gmail.com b. Jangka Waktu Penyelesaian Penyelesaian : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 Hari;

2.Surat Keterangan Domisili

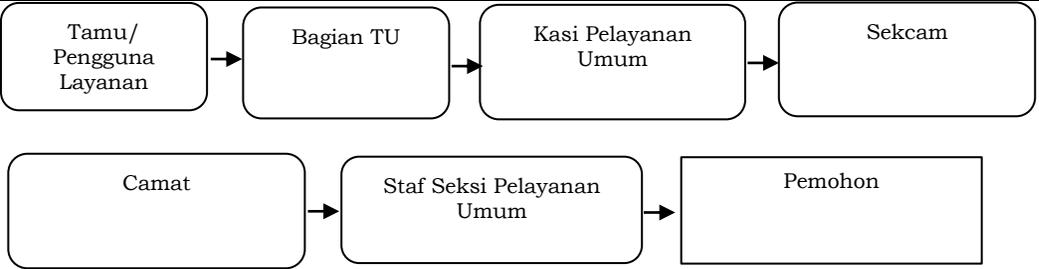
Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Domisili dari Desa 2. Fotocopy Kartu Keluarga 3. Fotocopy KTP
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Bagian TU] B --> C[Kasi Pemerintahan] C --> D[Sekcam] E[Camat] --> F[Staf Seksi Paten] F --> G[Pemohon] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Bagian TU; 2. Staf menerima berkas Pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon agar dilengkapi dan apabila dan apabila lengkap dapat diproses, selanjutnya diserahkan ke Kasi Pemerintahan; 3. Kasi memeriksa kelengkapan berkas Formulir Pengesahan KTP apabila tidak sesuai dikembalikan ke staf dan apabila sesuai dan syarat-syarat lengkap kasi dapat memaraf selanjutnya di serahkan ke Sekcam; 4. Sekcam menerima berkas pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap Sekcam mengembalikan ke Staf agar pemohon melengkapi, dan apabila lengkap dapat diproses dan diparaf oleh Sekcam selanjutnya di serahkan ke Camat;

	5. Camat memeriksa kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga apabila sesuai Camat menandatangani, selanjutnya menyerahkan ke staf; 6. Staf Menyerahkan Surat keterangan Domisili ke pemohon; 7. Pemohon menerima Kembali berkas yang di ajukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (Satu) hari kerja
4.	Biaya (tarif) Gratis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Selambat-lambatnya: 1 hari kerja
4.	Biaya (tarif) Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengantar Pindah; 2. WA : +081352606295 ; 3. Telepon : 081352606295 ; 4. Email : nanga.pinoh018@gmail.com 1. Jangka Waktu Penyelesaian : 1) Penyelesaiannya selambat-lambatnya 1 hari;

3. Surat Keterangan Ahli Waris (Pelayanan)

Service Delivery

1.	Persyaratan 1. Surat Keterangan dari Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Bagian TU] B --> C[Kasi Pelayanan Umum] C --> D[Sekcam] E[Camat] --> F[Staf Seksi Pelayanan Umum] F --> G[Pemohon] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Bagian TU; 2. Staf menerima berkas Pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap dikembalikan ke pemohon agar dilengkapi dan apabila dan apabila lengkap dapat diproses, selanjutnya diserahkan ke Kasi Pelayanan Umum; 3. Kasi memeriksa kelengkapan berkas Formulir Pengesahan KTP apabila tidak sesuai dikembalikan ke staf dan apabila sesuai dan syarat-syarat lengkap kasi dapat memaraf selanjutnya di serahkan ke Sekcam; 4. Sekcam menerima berkas pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap Sekcam mengembalikan ke Staf agar pemohon melengkapi, dan apabila lengkap dapat diproses dan diparaf oleh Sekcam

	selanjutnya di serahkan ke Camat; 5. Camat memeriksa kelengkapan berkas permohonan Kartu Keluarga apabila sesuai Camat menandatangani, selanjutnya menyerahkan ke staf; 6. Staf Menyerahkan Surat keterangan Ahli Waris ke pemohon; 7. Pemohon menerima Kembali berkas yang di ajukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kesepakatan Bersama : 1 (Satu) hari
4.	Biaya (tarif) Gratis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi di Bagian Pelayanan Umum: 1 hari kerja
4.	Biaya (tarif) Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a.Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat ; 2. WA : +081352070421 ; 3.Telepon : 081352070421 ; 4. Email : nanga.pinoh018@gmail.com b.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Penyelesaiannya selambat-lambatnya 1 hari;

4.Surat Rekomendasi Pekan Hiburan Rakyat (Pelayanan)

Service Delivery

1.	Persyaratan 1. Surat Keterangan dari Kepala Desa 2. Surat Keterangan dari Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Tamu/ Pengguna Layanan] --> B[Bagian TU] B --> C[Kasi Trantib] C --> D[Sekcam] E[Camat] --> F[Staf Seksi Trantib] F --> G[Pemohon] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Bagian TU; 2. Staf menerima berkas Pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap dikembalikan kepemohon agar dilengkapi dan apabila dan apabila lengkap dapat diproses, selanjutnya diserahkan ke Kasi Trantib; 3. Kasi memeriksa kelengkapan berkas apabila tidak sesuai dikembalikan ke staf dan apabila sesuai dan syarat-syarat lengkap kasi dapat memaraf selanjutnya di serahkan ke Sekcam; 4. Sekcam menerima berkas pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap Sekcam mengembalikan ke Staf agar pemohon melengkapi, dan apabila lengkap dapat diproses dan diparaf oleh Sekcam selanjutnya di serahkan ke Camat;

	5. Camat memeriksa kelengkapan berkas permohonan apabila sesuai Camat menandatangani, selanjutnya menyerahkan ke staf; 6. Staf Menyerahkan Surat keterangan ke pemohon; 7. Pemohon menerima Kembali berkas yang di ajukan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kesepakatan Bersama : 1 (Satu) hari
4.	Biaya (tarif) Gratis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi di Bagian Trantib: 1 hari kerja
4.	Biaya (tarif) Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	a.Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat ; 2. WA : +082255196298 ; 3.Telepon : 082255196298 ; 5. Email : nanga.pinoh018@gmail.com b.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 2) Penyelesaiannya selambat-lambatnya 1 hari;

5.Surat Keterangan Dispensasi Nikah (Pelayanan)

Service Delivery

1.	Persyaratan 1. Surat Keterangan dari Pemohon 2. Surat Dispensasi Nikah dari KUA 3. KTP
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Bagian TU] B --> C[Kasi Pelayanan Umum] C --> D[Sekcam] E[Camat] --> F[Staf Seksi Pelayanan Umum] F --> G[Pemohon] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Bagian TU; 2. Staf menerima berkas Pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap dikembalikan kepemohon agar dilengkapi dan apabila dan apabila lengkap dapat diproses, selanjutnya diserahkan ke Kasi Pelayanan Umum; 3. Kasi memeriksa kelengkapan berkas Formulir Pengesahan surat dari Pemohon apabila tidak sesuai dikembalikan ke staf dan apabila sesuai dan syarat-syarat lengkap kasi dapat memaraf selanjutnya di serahkan ke Sekcam; 4. Sekcam menerima berkas pemohon dan mengecek kelengkapan berkas,

	<p>apabila tidak lengkap Sekcam mengembalikan ke Staf agar pemohon melengkapi, dan apabila lengkap dapat diproses dan diparaf oleh Sekcam selanjutnya di serahkan ke Camat;</p> <p>5. Camat memeriksa kelengkapan berkas permohonan apabila sesuai Camat menandatangani, selanjutnya menyerahkan ke staf;</p> <p>6. Staf Menyerahkan Surat keterangan Dispensasi Nikah ke pemohon;</p> <p>7. Pemohon menerima Kembali berkas yang di ajukan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kesepakatan Bersama : 1 (Satu) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi di Bagian Pelayanan Umum: 1 hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat ; 2. WA : +081352070421 ; 3.Telepon : 081352070421 ; 6. Email : nanga.pinoh018@gmail.com <p>b.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Penyelesaiannya selambat-lambatnya 1 hari;

6.Surat Keterangan Cuti (Pelayanan)

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SK CPNS 2. SK PANGKAT TERAKHIR 3. REKOMENDASI DARI SEKOLAH PUSKESMAS /RSUD 4. SURAT KETERANGAN DARI DOKTER / RS 5. SURAT KETERANGAN DARI PEMOHON
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Bagian TU] B --> C[Kasi Pelayanan Umum] C --> D[Sekcam] E[Camat] --> F[Staf Seksi Pelayanan Umum] F --> G[Pemohon] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Bagian TU; 2. Staf menerima berkas Pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon agar dilengkapi dan apabila dan apabila lengkap dapat diproses, selanjutnya diserahkan ke Kasi Pelayanan Umum; 3.Kasi memeriksa kelengkapan berkas Formulir Pengesahan surat dari Pemohon apabila tidak sesuai dikembalikan ke staf dan apabila sesuai dan syarat-syarat lengkap kasi dapat memaraf selanjutnya di serahkan ke

	<p>Sekcam;</p> <p>4. Sekcam menerima berkas pemohon dan mengecek kelengkapan berkas, apabila tidak lengkap Sekcam mengembalikan ke Staf agar pemohon melengkapi, dan apabila lengkap dapat diproses dan diparaf oleh Sekcam selanjutnya di serahkan ke Camat;</p> <p>5. Camat memeriksa kelengkapan berkas permohonan apabila sesuai Camat menandatangani, selanjutnya menyerahkan ke staf;</p> <p>6. Staf Menyerahkan Surat keterangan Cuti ke pemohon;</p> <p>7. Pemohon menerima Kembali berkas yang di ajukan.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Kesepakatan Bersama : 1 (Satu) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi di Bagian Pelayanan Umum: 1 hari kerja
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a.Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <p>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat ;</p> <p>2. WA : +081352070421 ;</p> <p>3.Telepon : 081352070421 ;</p> <p>6. Email : nanga.pinoh018@gmail.com</p> <p>b.Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <p>4) Penyelesaiannya selambat-lambatnya 1 hari;</p>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	1) Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
	2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
	3) Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten melawi Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 167) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 2017);
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	1) Ruang Pelayanan, Meja Layanan Pengaduan
	2) Komputer, Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana
	1) Memahami tugas dan Fungsi Jabatan
	2) Memahami standar operasional Prosedur pelayanan konsultasi
	3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait
	4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabra, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal

	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	1 (Satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
	2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan
	1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggungjawabkan.
	2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	1) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

