



# PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA KECAMATAN BUNGURAN TIMUR

Jalan Poros Mesjid Agung Natuna Gerbang Utara-Ku-Natuna, Kepulauan Riau 29783  
Laman Kecbungtim.natunakab.go.id

## KEPUTUSAN CAMAT BUNGURAN TIMUR NOMOR : 78 TAHUN 2024

### TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN KECAMATAN PADA KECAMATAN BUNGURAN TIMUR TAHUN 2024

CAMAT BUNGURAN TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Bunguran Timur 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, perlu ditetapkan melalui Keputusan Camat Bunguran Timur.
- 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 Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalwan, 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, Tamnbahan 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 terakhir dengan 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 2015 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah di ubah 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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna( Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
11. Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna 2020 Nomor 19).

**MEMUTUSKAN :**

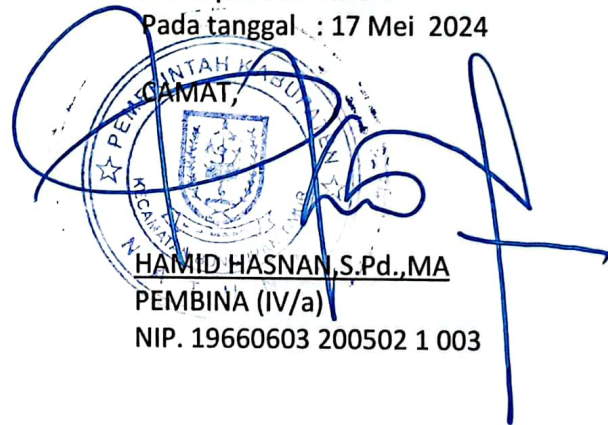
**Menetapkan :**

**KESATU :** Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Kecamatan Bunguran Timur;

- KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di Kecamatan Bunguran Timur.
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA, maka masyarakat penerima layanan berhak atas kompensasi berupa :
- a. Kategori I, keterlambatan 0-60 menit, kompensasi permohonan maaf dari petugas;
  - b. Kategori II, keterlambatan 60-120 menit, berhak mendapatkan kompensasi minuman air mineral;
  - c. Kategori III, keterlambatan lebih dari 3 Jam, hasil layanan diantar ke alamat pemohon layanan.

Ditetapkan di : Ranai

Pada tanggal : 17 Mei 2024



HAMID HASNAN, S.Pd., MA  
PEMBINA (IV/a)  
NIP. 19660603 200502 1 003

Tembusan disampaikan kepada yth :

1. Bupati Natuna di Ranai sebagai laporan
2. Arsip





**KECAMATAN BUNGURAN TIMUR  
KABUPATEN NATUNA**

## **STANDAR KOMPENSASI**

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

- a. Kategori I, keterlambatan 0-60 menit, kompensasi permohonan maaf dari petugas;
- b. Kategori II, keterlambatan 60-120 menit, berhak mendapatkan kompensasi minuman air mineral;
- c. Kategori III, keterlambatan lebih dari 3 Jam, hasil layanan diantar ke alamat pemohon layanan.