



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Rky. Rasuna Said Nomor 43 Payakumbuh, Sumatera Barat 26231,
Telepon (0752) 93947 HP/Whatsapp : 082283347884 Faksimile. 90810
Email pupr@payakumbuhkota.go.id Website : <https://pupr.payakumbuhkota.go.id>

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA PAYAKUMBUH

Nomor: 600.1.1/30.B/SK-SEKR/2026

TENTANG

KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK MENERIMA
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KOTA PAYAKUMBUH,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan serta untuk meningkatkan akuntabilitas atas pelayanan publik dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh, maka penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan harus mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;

b. bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak mengacu kepada pada standar pelayanan, dapat menurunkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf b diatas dan dalam rangka menciptakan situasi yang kondusif terhadap masyarakat yang tidak menerima layanan publik sesuai standar pelayanan, perlu diberi kompensasi melalui penetapan Surat Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh tentang Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Yang Tidak Menerima Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);

2. 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);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 191);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2016 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Nomor 25);
12. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 48 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata

Kerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2021 Nomor 48);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh Tentang Kompensasi Kepada Pengguna Layanan Yang Tidak Menerima Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan.
- KEDUA** : Kompensasi diberikan kepada masyarakat yang tidak puas/komplain atas penyelenggaraan pelayanan public pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh yang tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA** : Kompensasi yang diberikan, akan didahului tindakan identifikasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan, selanjutnya baru ditentukan bentuk kompensasinya, sebagaimana tersebut dalam tabel dibawah ini :

I. IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG MUNGKIN TERJADI

KATEGORI	WAKTU	BIAYA	CARA/ PROSEDUR/ KOMPENSASI	FASILITAS	PRODUK
RINGAN	Keterlambatan penyelenggaraan pelayanan yang melebihi 60 menit (1 Jam) dari waktu yang telah ditentukan	1. Petugas tidak memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat tentang perizinan yang gratis dan perizinan berbayar (berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan) 2. Petugas melakukan kekeliruan dalam mencetak nilai/angka retribusi dalam kwitansi (untuk perizinan yang berbayar)	Petugas tidak memberikan penjelasan/arahan yang lengkap dan jelas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan, sehingga masyarakat keliru dalam melengkapi persyaratan dan tidak paham prosedurnya, kejadian-kejadian seperti ini menimbulkan kerugian materil ataupun imateril masyarakat.	Terdapat fasilitas layanan yang tidak mendukung kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan seperti : toilet yang tidak dapat dipergunakan (rusak/mampet)/AC rusak/kursi layanan yang rusak, dan lain-lain.	Terdapat kekeliruan dalam mencetak data masyarakat daam produk administrasi, rekomendasi, izin (kutipan, Izin, dll)

SEDANG	Keterlambatan penyelenggaraan pelayanan yang melebihi 240 menit (4 Jam) dari waktu yang telah ditentukan	1. Petugas tidak memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat tentang perizinan yang gratis dan perizinan berbayar (berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan) 2. Petugas melakukan kekeliruan dalam mencetak nilai/angka retribusi dalam kwitansi (untuk perizinan yang berbayar)	Petugas tidak memberikan penjelasan/arahan yang lengkap dan jelas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan, sehingga masyarakat keliru dalam melengkapi persyaratan dan tidak paham prosedurnya, kejadian-kejadian seperti ini menimbulkan kerugian materil ataupun imateril masyarakat.	Terdapat fasilitas layanan yang tidak mendukung kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan seperti : toilet yang tidak dapat dipergunakan (rusak/mampet)/AC rusak/kursi layanan yang rusak, dan lain-lain.	Terdapat kekeliruan dalam mencetak data masyarakat daam produk administrasi, rekomendasi, izin (kutipan, Izin, dll)
BERAT	Keterlambatan penyelenggaraan pelayanan yang melebihi 480 menit (8 Jam) dari waktu yang telah ditentukan	1. Petugas tidak memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat tentang perizinan yang gratis dan perizinan berbayar (berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan) 2. Petugas melakukan kekeliruan dalam mencetak nilai/angka retribusi dalam kwitansi (untuk perizinan yang berbayar)	Petugas tidak memberikan penjelasan/arahan yang lengkap dan jelas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan, sehingga masyarakat keliru dalam melengkapi persyaratan dan tidak paham prosedurnya, kejadian-kejadian seperti ini menimbulkan kerugian materil ataupun imateril masyarakat.	Terdapat fasilitas layanan yang tidak mendukung kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan seperti : toilet yang tidak dapat dipergunakan (rusak/mampet)/AC rusak/kursi layanan yang rusak, dan lain-lain.	Terdapat kekeliruan dalam mencetak data masyarakat daam produk administrasi, rekomendasi ,izin (kutipan, Izin, dll)

II. PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG MUNGKIN TERJADI

KATEGORI	WAKTU	BIAYA	CARA/ PROSEDUR/ KOMPENSASI	FASILITAS	PRODUK
RINGAN	1. Penyampaian ucapan maaf secara lisan dari petugas pelayanan 2. Memberikan air minum dalam kemasan, permen, dan snack.	1. Penyampaian ucapan maaf secara lisan dari petugas pelayanan. 2. Petugas mengklarifikasi informasi yang telah disampaikan , selanjutnya mengulang penyampaian informasi	Petugas memberikan prioritas layanan kepada masyarakat dengan meniadakan antrian kepada ybs	Melakukan pembenahan/perbaikan terhadap pendukung pelayanan yang mengalami kerusakan	Sesegeranya melakukan perbaikan data dan lngsung melakukan pencetakan produk admnistrasi, rekomendasi, izin (kutipan izin, dl) yang telah diperbaiki.

		secara jelas dan lebih terbuka/transparan kepada masyarakat			
SEDANG	1. Penyampaian ucapan maaf secara lisan dari koordinator pelayanan 2. Memberikan air minum dalam kemasan, permen, snack dan nasi bungkus.	1. Penyampaian ucapan maaf secara lisan dari koordinator pelayanan. 2. koordinator mengklarifikasi informasi yang telah disampaikan, selanjutnya mengulang penyampaian informasi secara jelas dan lebih terbuka/transparan kepada masyarakat	Koordinator pelayanan memerintahkan petugas agar memberikan prioritas layanan kepada masyarakat dengan meniadakan antrian kepada ybs	Koordinator Pelayanan memerintahkan petugas untuk melakukan pembenahan/perbaikan terhadap pendukung pelayanan yang mengalami kerusakan	Koordinator Pelayanan memerintahkan petugas untuk sesegeranya melakukan perbaikan data dan langsung melakukan pencetakan produk administrasi, rekomendasi, izin (kutipan izin, dll) yang telah diperbaiki.
BERAT	1. Penyampaian ucapan maaf secara tertulis dari Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh 2. Memberikan air minum dalam kemasan, permen, snack dan nasi bungkus.	1. Penyampaian ucapan maaf secara tertulis dari Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh 2. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh mengklarifikasi informasi yang telah disampaikan petugas pelayanan maupun koordinator, selanjutnya mengulang penyampaian informasi secara jelas dan lebih terbuka/transparan kepada masyarakat	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh memerintahkan Koordinator Pelayanan agar memberikan prioritas layanan kepada masyarakat dengan meniadakan antrian kepada ybs	Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh memerintahkan Koordinator Pelayanan untuk melakukan pembenahan/perbaikan terhadap pendukung pelayanan yang mengalami kerusakan	1. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh memerintahkan Koordinator Pelayanan untuk sesegeranya melakukan perbaikan data dan langsung melakukan pencetakan produk administrasi, rekomendasi, izin (kutipan izin, dll) yang telah diperbaiki. 2. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Payakumbuh memerintahkan Koordinator Pelayanan untuk melakukan pencetakan produk administrasi, rekomendasi, izin (kutipan

					izin, dl) selanjutnya diantarkan ke alamat masyarakat
--	--	--	--	--	---

- KEEMPAT** : Pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan yang tidak disebabkan dari salah satu komponen standar pelayanan contoh: listrik padam, jaringan internet putus/terganggu, dan lain-lain tidak mendapat kompensasi;
- KEEMPAT** : Demikian pengumuman ini kami buat untuk dapat dimaklumi.

DITETAPKAN DI PAYAKUMBUH
PADA TANGGAL : 09 FEBRUARI 2026

**KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG KOTA
PAYAKUMBUH**



MUSLIM, ST, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750402 200003 1 005