



**PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jalan Galuh I No 12 Telp. (0265) 771312 Ciamis  
Laman : [disputip.ciamiskab.go.id](http://disputip.ciamiskab.go.id) Kode Pos 46211

**KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS**

**NOMOR : 000.B.3.4/Kpts.022/DPK.1/2024**

**LAMPIRAN : 1 (satu)**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN  
APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PADA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS**

**BUPATI CIAMIS,**

- Menimbang** : a. bahwa sehubungan telah ditetapkannya Keputusan Bupati Ciamis Nomor 188.45/Kpts.033-DPK.1/2022 tentang Penetapan Maklumat, Visi dan Misi serta Moto Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis;
- b. bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang

- Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
  10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
  13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
  14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang

Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

15. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
16. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
17. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024.

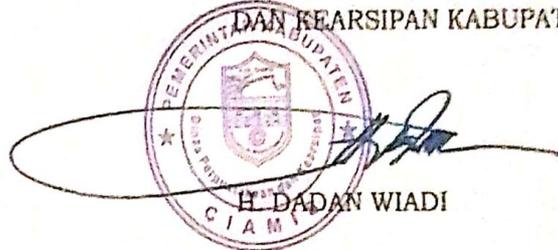
MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.
- KEDUA : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KETIGA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan berdasarkan penilaian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis

- KELIMA** : Kompensasi sebagaimana Diktum KEEMPAT diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEENAM** : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ciamis.
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis  
pada tanggal 30 Juli 2024

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS



Tembusan :

- Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;  
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis.

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN KEPADA  
PENGGUNA LAYANAN APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PADA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS**

**A. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis dan sebagai upaya reformasi birokrasi, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pengguna layanan.

**B. Maksud dan Tujuan**

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis untuk mengenali, mencegah atau mitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

**C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional serta prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

**D. Pengertian**

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.

- 2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
- 3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsifan Kabupaten Ciamis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar.
- 5. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

- 1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
  - 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan.
  - 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan/ yang seharusnya gratis tetapi berbiaya.
  - 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur.
  - 4) Fasilitas dan/atau sarana prasarana pelayanan yang tidak berfungsi/tidak layak.
  - 5) Produk pelayanan yang rusak/keliru/mengakibatkan kerugian karena kelalaian penyelenggara layanan.
- 2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari standar.	1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan yang telah ditetapkan 2. Terjadi perbedaan penulisan angka dan huruf pada kuitansi atau tanda	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan tidak lengkap, sehingga pengguna layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi	Kesalahan penulisan identitas pemohon

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 3 (tiga) hari dari standar.	Terjadi peruluan penerimaan negara lebih kecil pada likuiditas atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya	Petugas tidak asani memberikan pelayanan.	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai pertumbuhannya	Keabsahan pelayanan yang menggugat keabsahan dalam produk pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari standar.	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas melakukan kekerasan fisik/verbal/moral terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materiil/immateriil bagi pengguna layanan	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pengguna layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	Produk pelayanan yang dihasilkan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi yang mengakibatkan kerugian

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan segera memperbaiki pada saat kejadian tersebut	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan
Sedang	1. Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan