



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG

Jl. Koto Padang Baru Telp./Fax (0752) 877791 Lubuk Basung 26411
www.agamkab.go.id e-mail : dpuk.agam@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG
NOMOR 24 TAHUN 2026

TENTANG

KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN TATA RUANG KABUPATEN AGAM

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional untuk meminimalisir adanya komplain atas layanan yang diberikan;
 - b. bahwa dalam rangka meminimalisir komplain perlu adanya pemberian kompensasi kepada pengguna layanan bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam tentang Kompensasi Kepada Penerima Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam.
- Mengingat :
- 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
 - 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
 - 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
 - 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 - 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020 - 2024;

10. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
12. Peraturan Bupati Agam Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang;

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN AGAM TENTANG KOMPENSASI KEPADA PENERIMA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN AGAM**
- KESATU : Kompensasi diberikan jika pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar;
- KEDUA : Ketentuan pemberian kompensasi sebagaimana terlampir;
- KETIGA : Kompensasi layanan yang tidak sesuai standar di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam meliputi :
1. Persyaratan Pelayanan;
 2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. Jangka Waktu;
 4. Biaya Tarif;
 5. Produk Layanan.
- KEEMPAT : Kompensasi yang diberikan tersebut dalam Diktum Kedua dan Diktum Ketiga adalah sebagaimana terlampir.
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Agam ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat perubahan kebijakan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Lubuk Basung
Pada tanggal 02 Januari 2026



KEPALA DINAS,

OFRIZON, ST

Pembina TK. I /IV.b

NIP.196907271983031004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN
UMUM DAN TATA RUANG
NOMOR : 24 TAHUN 2026
TANGGAL : 02 JANUARI 2026

KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
LAYANAN DI ILINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN TATA RUANG KABUPATEN AGAM
TAHUN 2026

I. Bentuk Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan

No	Bentuk Komponen Standar Pelayanan yang Dilanggar	Kompensasi yang diberikan
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf resmi: Pernyataan maaf secara terbuka dari petugas atau pejabat pelayanan atas ketidaknyamanan yang dialami; 2. Pemberian ulang layanan: Proses dari awal yang dijamin sesuai standar tanpa biaya tambahan; 3. Percepatan proses: Memproses ulang dokumen atau perizinan dengan prioritas utama tanpa harus mengantre kembali dari awal; 4. Fasilitas pengganti: Akses layanan atau informasi alternatif yang setara jika terjadi kegagalan sistem.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan Maaf: Pernyataan maaf resmi dari instansi atas ketidaksesuaian layanan. 2. Kompensasi Non-Finansial: Percepatan proses layanan, pengantaran dokumen ke alamat pemohon, atau pemberian souvenir/atribut layanan. 3. Kompensasi Finansial / Pembebasan Biaya: Pengembalian atau pembebasan biaya retribusi / pengujian laboratorium / sewa alat berat yang sempat dibayarkan

No	Bentuk Komponen Standar Pelayanan yang Dilanggar	Kompensasi yang diberikan
3.	Jangka Waktu	Keterlambatan ringan (1–2 hari kerja): Penyampaian permohonan maaf secara resmi oleh petugas atau pimpinan; Keterlambatan sedang (3–5 hari kerja): Permohonan maaf dan pemberian prioritas layanan (tanpa antrean) pada pengajuan perizinan/permohonan berikutnya; Keterlambatan berat (>5 hari kerja): Permohonan maaf, prioritas layanan penuh, hingga pemberian tanda penghargaan atau cendera mata (sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan ganti rugi/kompensasi Pasal 50 UU Pelayanan Publik);
4.	Biaya Tarif	- Permohonan Maaf dari pemberi layanan; - Jika terjadi pungutan liar, kesalahan tarif, atau pelayanan lewat batas waktu standar (SOP), instansi wajib mengembalikan kelebihan biaya (jika terjadi pungutan di atas ketentuan); - percepatan layanan, hingga ucapan permohonan maaf resmi sesuai SK penetapan standar pelayanan di daerah masing-masing.
5.	Produk Layanan	Permintaan Maaf Resmi: Penyampaian permohonan maaf secara lisan atau tertulis oleh petugas/pejabat berwenang kepada pengguna layanan; Prioritas Layanan / Percepatan: Pemberian hak prioritas antrean atau percepatan pemrosesan dokumen ulang tanpa antre normal; Layanan Ekstra (Lembur): Penyelesaian dokumen di luar jam kerja resmi atau pengantaran dokumen langsung ke alamat pemohon.

II. Bentuk Sangsi Kepada Pemberi Layanan

1. Teguran
2. Pembinaan

III. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Ditetapkan di Lubuk Basung
Pada tanggal 02 Januari 2026



KEPALA DINAS,

OFRIZON, ST

Pembina TK. I /IV.b

NIP. 196907271983031004