



KEPALA DESA TALAWI HILIE
KECAMATAN TALAWI KOTA SAWAHLUNTO

KEPUTUSAN KEPALA DESA TALAWI HILIE
NOMOR: 188.4/ 27/SKep-TLH/2025

TENTANG

PENETAPAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
YANG TIDAK MENERIMA LAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN DOKUMEN SURAT KETERANGAN DAN SURAT PENGANTAR
DARI PEMERINTAH DESA TALAWI HILIE

KEPALA DESA TALAWI HILIE,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi penerapan standar pelayanan penerbitan dokumen surat keterangan dan surat pengantar dari Pemerintah Desa Talawi Hilie;

b. bahwa dalam rangka memberikan kepastian kepada penerima layanan terhadap standar pelayanan penerbitan dokumen surat keterangan dan surat pengantar dari Pemerintah Desa Talawi Hilie; dan

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Desa Talawi Hilie tentang Penetapan Kompensasi Kepada Penerima Layanan Yang Tidak Menerima Layanan Sesuai Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Surat Keterangan dan Surat Pengantar Dari Pemerintah Desa Talawi Hilie.

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. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah kedua kali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 6914);

3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 6);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2037);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintah Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1100);

10. Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 10; Tambahan Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Nomor 56) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perangkat Desa (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Nomor 60);
11. Peraturan Walikota Sawahlunto Nomor 2 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Kota Sawahlunto (Berita Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2017 Nomor 2);
12. Peraturan Walikota Sawahlunto Nomor 17 Tahun 2020 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kota Sawahlunto (Berita Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2020 Nomor 17);
13. Peraturan Desa Talawi Hilie Nomor 6 Tahun 2020 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Desa Talawi Hilie (Lembaran Desa Talawi Hilie Tahun 2020 Nomor 6).

MEMUTUSKAN:

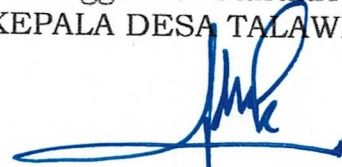
Menetapkan :

- KESATU** : Identifikasi Jenis Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Yang Mungkin Terjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Pemberian Kompensasi Atas Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Yang Mungkin Terjadi berdasarkan Identifikasi sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEEMPAT : Penerima Layanan yang tidak menerima layanan sesuai standar pelayanan penerbitan dokumen Surat Keterangan dan Surat Pengantar dari Pemerintah Desa Talawi Hilie yang diakibatkan oleh kejadian tidak terduga (*force majeure*) tidak menerima kompensasi; dan

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Desa Talawi Hilie
Pada tanggal 13 Januari 2025
KEPALA DESA TALAWI HILIE,



PAUSIL MISBAH

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Sawahlunto;
2. Kepala Inspektorat Kota Sawahlunto di Sawahlunto;
3. Kepala DinSos, PMD PPA Kota Sawahlunto di Sawahlunto;
4. Camat Talawi;
5. Ketua BPD Desa Talawi Hilie.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DESA

NOMOR : 188.4/27/SKep-TLH/2025

TANGGAL : 13 JANUARI 2025

TENTANG : PENETAPAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
YANG TIDAK MENERIMA LAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN DOKUMEN SURAT KETERANGAN DAN
SURAT PENGANTAR DARI PEMERINTAH DESA TALAWI HILIE

IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG MUNGKIN TERJADI

KATEGORI	WAKTU	BIAYA	CARA/PROSEDUR/ KOMPETENSI	FASILITAS	PRODUK
Ringan	Keterlambatan layanan melebihi waktu standar pelayanan	-	Memberikan informasi pelayanan namun tidak lengkap	-	-
Sedang	Keterlambatan layanan melebihi 60 menit (1 jam) dari waktu standar pelayanan	Diberi sejumlah uang oleh penerima layanan tanpa diminta	Tidak memberikan informasi layanan yang tepat sesuai prosedur	Kurangnya ketersediaan air bersih di toilet sebagai penunjang fasilitas pelayanan	Dokumen yang diserahkan terdapat kesalahan penulisan
Berat	Keterlambatan layanan 480 menit (8 jam) / 1 hari kerja dari waktu standar pelayanan	Meminta sejumlah uang untuk melakukan pelayanan yang dinyatakan gratis atau tanpa pungutan	Tidak memberikan informasi pelayanan, pelayanan tidak ramah	Tidak tersedia fasilitas ruang tunggu seperti kursi; tidak tersedia toilet/toilet rusak dan tidak ada fasilitas dasar lainnya	Dokumen yang diserahkan tidak sesuai dengan permohonan

KEPALA DESA TALAWI HILIE

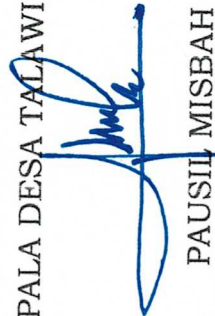


PAUSSIL MISBAH

**PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG MUNGKIN TERJADI**

KATEGORI	WAKTU	BIAYA	CARA/PROSEDUR/ KOMPETENSI	FASILITAS	PRODUK
Ringan	Penyampaian permohonan maaf dan diberikan minuman/snack	-	Penyampaian permohonan maaf kepada penerima layanan	-	-
Sedang	Penyampaian permohonan maaf dan diberikan informasi jika dokumen telah selesai	Teguran secara lisan kepada pemberi layanan dan meminta pengembalian uang tersebut	Teguran secara lisan kepada pemberi layanan, penyampaian permohonan maaf kepada penerima layanan dan memprioritaskan pelayanan	Penyampaian permohonan maaf dan menyeegerakan melengkapi fasilitas	Penyampaian permohonan maaf dan memperbaiki dokumen
Berat	Penyampaian permohonan maaf dan dokumen akan diantar kepada penerima layanan	Teguran dan peringatan secara tertulis kepada pemberi layanan dan meminta pengembalian uang disertai permohonan maaf secara tertulis kepada penerima layanan	Teguran dan peringatan secara tertulis kepada pemberi layanan, penyampaian permohonan maaf secara tertulis kepada penerima layanan dan memprioritaskan pelayanan	Penyampaian permohonan maaf secara tertulis dan berusaha melengkapi/ memperbaiki fasilitas	Penyampaian permohonan maaf, memperbaiki dokumen, dan memprioritaskan pelayanan

KEPALA DESA TALAWI HILIE



PAUSIL MISBAH