



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG

Jalan Z.A Pagar Alam No. 46 Metro, Tlp./Fax. (0725) 46025/34111

Laman pu.metrokota.go.id, Pos-el dinas.pu.tataruang@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO
NOMOR: 600/02 /KPTS/D-3.1/2026

TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI
KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KOTA METRO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro maka perlu dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan sebaik-baiknya Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro harus menyelenggarakan dan memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- c. bahwa untuk meningkatkan efesiensi dan evektifitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, maka perlu ditetapkan sebuah pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada petugas layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas tentang pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada petugas layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro;
5. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 24 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro tentang pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada petugas layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro.
- KEDUA : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro.
- KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Metro, maka para pengguna layanan kesejahteraan sosial berhak mendapatkan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada petugas layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan:
- a. Persyaratan pelayanan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan
 - e. Produk Pelayanan
- KEEMPAT : Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa:

Komponen Standar Pelayanan Yang di Langgar	Kompensasi Yang diberikan
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.

Sistem mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
Biaya / Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan.
Produk Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan; 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan; 3. Perbaikan produk layanan.

- KELIMA : Kompensasi berupa Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
- a. Teguran
 - b. Pembinaan
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Metro

Pada Tanggal : 05 Januari 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum
dan Tata Ruang Kota Metro,



Adani, S.E., M.AP.

Pembina Tk. I/ (IV/b)

NIP. 19690805 198803 2 001

