



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN
DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

Kawasan Perkantoran Lengkong Wetan Jalan Promoter No. 3 BSD, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan 15310
Laman : dsdabmbk.tangerangselatankota.go.id, Pos-el: Info.dsdabmbk@tangerangselatankota.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

KOTA TANGERANG SELATAN

Nomor: 100.3.3 /278 /DSDABMBK/2026

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN

PADA DINAS SUMBER DAYA AIR, BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI

KOTA TANGERANG SELATAN

TAHUN 2026

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan atas penyelenggaraan pelayanan publik, dipandang perlu mengatur pemberian kompensasi layanan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang dasar hukum, hak, kewajiban, serta standar pelayanan publik di Indonesia guna memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara negara dalam pemenuhan hak-hak dasar serta pelayanan administratif.
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 mengatur pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik. Aturan ini memuat 6 prinsip dasar, 14 komponen standar pelayanan, serta kewajiban pelibatan masyarakat dan pembuatan maklumat pelayanan bagi setiap instansi penyelenggara negara.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 berisi Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Peraturan ini mengatur integrasi pengelolaan pengaduan dari masyarakat secara nasional melalui aplikasi lapor.go.id, melibatkan Kementerian PANRB, Ombudsman RI, dan Kantor Staf Presiden sebagai pengawas dan pengelola utama.

4. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4935);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan.

Memperhatikan : 1. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

2. Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 80 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

KESATU : Memberikan kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan pada Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan seluruh komponen standar pelayanan yang ditetapkan.

KEDUA : Kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, diberikan kepada penerima layanan apabila :

1. Dalam menerima layanan, waktu pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dikarenakan kondisi di luar keadaan normal, maka Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan siap memberikan pelayanan di luar jam kerja saat kedinasan dan pengguna layanan akan mendapatkan prioritas pelayanan di hari berikutnya tanpa mengurangi hak pengguna layanan lainnya;
2. Dalam hal pengguna layanan ditemukan adanya penarikan biaya di luar ketentuan, maka Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina

Konstruksi Kota Tangerang Selatan akan memberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada petugas pelayanan dan mengembalikan biaya yang telah dikeluarkan pengguna layanan;

3. Dalam hal produk layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diajukan, Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan akan mengganti produk layanan sesuai permohonan dengan waktu yang lebih cepat dan pengguna layanan akan dihubungi melalui Telepon atau WhatsApp;
4. Pengguna layanan mendapatkan perlakuan yang tidak sopan dari petugas pelayanan, Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan akan melakukan pembinaan kepada petugas layanan dan petugas layanan akan melakukan permohonan maaf kepada pengguna layanan;
5. Kompensasi terhadap Pelayanan, sebagaimana dimaksud di atas, wajib dilaksanakan dan dipedomani oleh seluruh staf dan jajaran Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Tangerang Selatan dalam optimalisasi pemberian pelayanan.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang Selatan
Pada tanggal : 15 Januari 2026

KEPALA
DINAS SUMBER DAYA AIR,
BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
KOTA TANGERANG SELATAN



ROBBI CAHYADI, ST.MT

NIP. 19770407 200112 1 002