



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG
DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK

Jalan Jend. A. Yani No.100 Tanjungpandan Kode Pos 22412
Telp. (0719) 9223136, FAX (0719) 9223136
E-mail dspppa@belitung.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN
BELITUNG

NOMOR:188.4/062/KEP/DSPPPA/2023

TENTANG

KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA
LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan, perlu ditetapkan Tata Cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung tentang kompensasi Kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);



4. 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);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 4 Tahun 2009 tentang Perubahan Peraturan Daerah Belitung Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2009 Nomor 4);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Nomor 24), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Belitung (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2019 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Nomor 55);
7. Peraturan Bupati Belitung Nomor 57 tahun 2021 tentang Kedudukan, Sususunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung (Berita Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2021 Nomor 57).

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN :
KESATU

: Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung tentang kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan

KEDUA

: Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung. Kompensasi diberikan apabila terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional Prosedur (SOP).



KETIGA

- : Sebagai kompensasi dari poin kedua, kriteria pemberian kompensasi kepada penerima layanan adalah apabila permohonan tidak selesai lebih dari 2x24 jam setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan, terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen maka penerima layanan akan diberikan kompensasi berupa permohonan maaf, pemberitahuan atas ketidaksesuaian pelayanan serta layanan serta layanan produk sampai ke alamat Pemohon.

KEEMPAT

- : Keputusan ini mulai berlaku tanggal 5 Januari 2023

Ditetapkan : Tanjungpandan
di : 5 Januari 2023
Pada tanggal



Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung

Kasimin, S.IP., M.AB



LAMPIRAN:
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG
NOMOR:062/KEP/DSPPPA/2020 TENTANG
KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA
LAYANAN DAN PENGADUAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS
LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PELAYANAN
DI DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BELITUNG**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan apabila layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan.
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan berupa kompensasi permohonan maaf dari pelaksanaan pelayanan dan penjelasan serta klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan terkait:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
 - c. Jangka Waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan;
 - f. Aduan, Saran, Masukan;
 - g. Kompetensi Pelaksana;
 - h. Dan sebagainya.
6. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa
 - a. Teguran.
 - b. Pembinaan.
7. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan



dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Ditetapkan : Tanjungpandan
di : 5 Januari 2023
Pada tanggal



Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitung

Kasimin, S.IP., M.AB

