



PEMERINTAH KABUPATEN PASAMAN

DINAS SOSIAL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 54 Lubuk Sikaping

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PASAMAN
NOMOR : 188.08/ 38 /DINSOS-2024

TENTANG

TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA
PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN

- 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, 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 tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956, tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
5. 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);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pasaman Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5);
8. Peraturan Bupati Pasaman Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Sosial (Berita Daerah Kabupaten Pasaman Tahun 2022 Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

- MENETAPKAN :
- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kabupaten Pasaman tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan ;
- KEDUA : Kriteria pemberian kompensasi diberikan kepada penerima layanan apabila permohonan tidak selesai lebih dari 1 x 24 jam pada hari kerja setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan, tidak terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen, maka penerima layanan akan diberikan kompensasi berupa permohonan layanan diantar langsung petugas ke rumah penerima layanan serta ucapan permintaan maaf.
- KETIGA : Tata cara pemberian kompensasi adalah sebagai berikut :
1. penerima layanan mengajukan komplain kepada Dinas Sosial Kabupaten Pasaman melalui media yang tersedia, seperti : telepon, SMS, pengaduan langsung, melalui petugas nagari, dan lain-lain ;
 2. Dinas Sosial Kabupaten Pasaman melakukan kajian terhadap komplain penerima layanan ;
 3. Apabila terdapat bukti terhadap komplain tersebut, terjadinya karena kesalahan Dinas Sosial, Dinas Sosial memberikan kompensasi kepada penerima layanan ;
 4. Kompensasi dapat diberikan secara langsung kepada penerima layanan.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pengguna Anggaran Dinas Sosial Kabupaten

Pasaman Tahun Anggaran 2024.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku tanggal 3 Januari 2024 ;

Ditetapkan di Lubuk Sikaping
Pada Tanggal 3 Januari 2024



KEPALA DINAS

DEDI, SP, MM.

NIP. 19690411 200312 1002



PEMERINTAH KABUPATEN PASAMAN

DINAS SOSIAL

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 54 Lubuk Sikaping

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PASAMAN
NOMOR : 188.08/ 39 /DINSOS-2024

TENTANG

PENGELOLA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA
LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN

- 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, perlu ditetapkan Pengelola 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 Kabupaten Pasaman tentang Pengelola Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956, tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
5. 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);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pasaman Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5);
8. Peraturan Bupati Pasaman Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata kerja Dinas Sosial (Berita Daerah Kabupaten Pasaman Tahun 2022 Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

MENETAPKAN :

KESATU

: Pengelola pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA

: Pengelola pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan, mengelola, mengkoordinasikan, memantau, mengawasi serta evaluasi pelaksanaan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;

KETIGA

: Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pengguna Anggaran Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Tahun Anggaran 2022;

KEEMPAT

: Apabila terjadi perubahan personil akibat mutasi jabatan dan/atau penggantian, maka posisi pejabat yang digantikan tersebut cukup melampirkan Surat Keputusan dan/atau penunjukkan terhitung mulai jabatan yang bersangkutan tanpa merubah keputusan ini ;

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku tanggal 3 Januari 2022 ;

Ditetapkan di Lubuk Sikaping
Pada Tanggal 3 Januari 2024



KEPALA DINAS

DEDI, SP, MM.

NIP. 19690411 200312 1002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN
NOMOR : 188.08/ 39 /DINSOS/2024
TANGGAL : 3 Januari 2024
TENTANG : PENGELOLA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Dedi, SP, MM	Kepala Dinas Sosial	Ketua
2.	Drs. Noviar, MM	Sekretaris Dinas Sosial	Sekretaris
3.	Fitria Handayani, S.ST	Kepala Bidang Linjamsos	Anggota
4.	Desriwan Indra, SH, MH	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	Anggota
5.	Febri Yudhistira, SE	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
6.	Hendriya Warman, SH	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
7.	Herlina Yesti, Se	Perencana	Anggota
8.	Mulvy Yadi, Skm	Pekerja Sosial	Anggota
9.	Masnida, SH	Pekerja Sosial	Anggota
10.	Herlina Purba	Pekerja Sosial	Anggota
11.	Rafiza Fajri	Staf	Anggota

KEPALA DINAS



DEDI, SP, MM.

NIP. 19690411 200312 1002