



PEMERINTAH KOTA JAMBI

DINAS SOSIAL

Jln. Jend. Sudirman No. 156 – Jambi Selatan , Kota Jambi, Jambi 36138
Telp. (0741) 24193 – Fax. (0741) 31682
Laman: dinsos.jambikota.go.id. Pos-el. dinsos@jambikota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

NOMOR 37 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

- Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan serta standar operasi dan prosedur pada Dinas Sosial Kota Jambi yang mewajibkan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga apabila terdapat pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, penerima layanan mendapatkan kompensasi layanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Jambi tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kota Jambi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Dan Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
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 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
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 6357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 750);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan(Berita Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14);
10. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja pada Dinas Sosial Kota Jambi (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2021 Nomor 50);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI.
- KESATU : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Jambi tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Sosial Kota Jambi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Sosial Kota Jambi
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Jambi berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi

Pada tanggal 29 Desember 2024



KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

YUNITA INDRAWATI, AP, MP

Pembina Utama Muda

NIP. 19740607 199403 2 002

Tembusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Ibu Pj. Wali Kota Jambi di Jambi;
2. - Arsip -.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI
NOMOR : 34 TAHUN 2024
TANGGAL : 29 DESEMBER 2024
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA
JAMBI

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan upaya membangun Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM), perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Dinas Sosial Kota Jambi. Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial Kota Jambi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Kota Jambi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Sosial Kota Jambi.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Sosial Kota Jambi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - 1) Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
 - 2) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 10 menit dan atau melebihi 1 jam sampai dengan 1 jam 30 menit dan atau melebihi 24 jam dari normal	Gratis	Cara pelayanan yang tidak memenuhi SOP
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 20 menit dan atau melebihi 1 jam 30 menit sampai dengan 2 jam dan atau melebihi 30 jam dari normal	Gratis	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 30 menit dan atau melebihi 2 jam sampai dan atau melebihi 36 jam dari normal	Gratis	Petugas melakukan kekerasan psikis/fisik terhadap pengguna

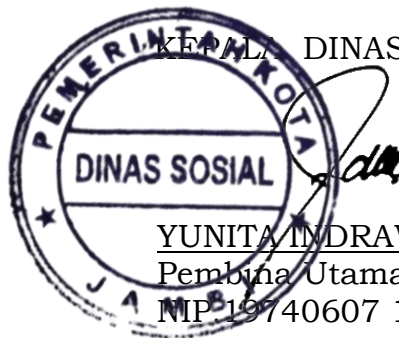
3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar
Ringan	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	1. Pemberian 1 Buah Ballpoint 2. Permohonan maaf secara tertulis
Berat	1. Pemberian 1 Buah Thumblr 2. Permohonan maaf secara tertulis 3. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :
1. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
 2. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Sosial Kota Jambi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial ini.
 3. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.



KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

YUNITA INDRAWATI, AP, MP
Pembina Utama Muda
MP.19740607 199403 2 002