



# PEMERINTAH KOTA JAMBI

## DINAS SOSIAL

Jln. Jenderal Sudirman Nomor 156, Jambi Selatan, Kota Jambi, Jambi 36138  
Telepon (0741) 24193, Faksimile (0741) 31682  
Laman: [dinsos.jambikota.go.id](http://dinsos.jambikota.go.id), Pos-el: [dinsos@jambikota.go.id](mailto:dinsos@jambikota.go.id)

### SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI NOMOR : 55 TAHUN 2025

#### TENTANG

#### PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG KETIDAKSESUAI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PADA KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT

#### PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI,

- Menimbang : a. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan pemberian pelayanan pada keasistenan utama pengaduan Masyarakat Dinas Sosial Kota Jambi Berjalan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, perlu adanya pemberian kompensasi apabila pemberian pelayanan secara luar jaringan (datang langsung) tidak dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan Kepala Dinas tentang Kompensasi atas ketidaksesuaian Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat;
- 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 15 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. 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);
5. 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);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan( Berita Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 615);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Meneteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Jambi Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2019 Nomor 10);
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 : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG KETIDAKSESUAI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PADA KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MASYARAKAT
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi atas ketidaksesuainan pelaksanaan standar pelayanan publik pada keasistenan utama pengaduan masyarakat sesuai jenis komponen standar pelayanan yang tidak sesuai dipenuhi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Kepela Dinas ini;
- KEDUA : Kompensasi atas ketidaksesuaian pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diberikan berupa materiil dan/atau imateriil dalam bentuk sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Ketua Ombudsman ini;
- KETIGA : Keputusan memberikan atau tidaknya kompensasi kepada masyarakat berada di tangan pengawas Harian setelah melakukan telaah penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

- KEEMPAT : Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU dapat diberikan tanpa menunggu keluhan atau pengaduan dari masyarakat atau berdasarkan adanya keluhan atau pengaduan masyarakat sebagaimana mekanisme yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.
- KELIMA Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KEEMPAT ditetapkan dengan Keputusan Dinas Sosial dengan tetap berpedoman pada Keputusan Kepala Dinas ini
- keenam Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi  
Pada tanggal 13 Oktober 2025



KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

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

Tembusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bapak Wali kota Jambi di Jambi;
2. Sdr. Inspektur Kota Jambi di Jambi;
3. Sdr. Kepala Bappeda Kota Jambi di Jambi;
4. Sdr. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Jambi;
5. Sdr. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Jambi;
6. Sdr. Kepala Bagian Pembangunan Setda Kota Jambi;
7. Sdr. Bendahara Pengeluaran Dinas Sosial Kota Jambi;
8. Para PPTK dilingkungan Dinas Sosial Kota Jambi;

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA JAMBI NOMOR 55 TAHUN 2025  
TENTANG KOMPENSASI ATAS  
KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA  
KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN  
MASYARAKAT

KOMPENSASI ATAS KETIDAK SESUAIAN PELAKSANAAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA KEASISTENAN UTAMA PENGADUAN MAYARAKAT

| No. | Komponen Standar Pelayanan      | Ketidaksesuaian                                                                                                                                              | Bentuk Kompensasi                                                                                                                                                                      | Mekanisme                     | Keterangan                                                                        |
|-----|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Waktu                           | Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat secara datang langsung terlambat >30 (lebih dari tiga puluh) menit dari waktu dalam standar pelayanan | Permohonan maaf secara lisan oleh petugas                                                                                                                                              | Langsung (serta merta)        |                                                                                   |
| 2.  | System, mekanisme, dan prosedur | Petugas melayani system, mekanisme, dan prosedur penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat                                                                | Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan/atau tertulis oleh Lembaga disertai janji perbaikan                                                                                      | Keluhan/aduan ke inspektorat  |                                                                                   |
| 3.  | Biaya/tarif                     | Petugas meminta biaya/tarif tidak sesuai dengan standar p Elayanan                                                                                           | a. Pengembalian sejumlah biaya/tarif dari petugas apabila pelapor memenuhi permintaan tersebut<br>b. Permohonan maaf secara tertulis dari petugas dan Lembaga disertai janji perbaikan | Keluhan/aduan ke inspekto rat | Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat tidak dipungut biaya/tarif |

|    |                      |                                                                                                                               |                                                                                                   |                               |  |
|----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
| 4. | Persyaratan          | Petugas Meminta persyaratan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan                                             | Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis dari Lembaga disertai janji perbaikan | Keluhan /aduan ke inspektorat |  |
| 5. | Kompetensi Pelaksana | Petugas salah menginformasikan prosedur pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat Petugas tidak berperilaku baik | Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis dari Lembaga disertai janji perbaikan | Keluhan /aduan ke inspektorat |  |