



PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

# DINAS SOSIAL

Jalan. Hi. Mochtar Gunung Sugih Kode Pos 34161  
Telepon. (0725) 529786 faksimile (0725) 529787

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

NOMOR: 800.1/ 24 /KPTS/D.a.VI.07/2024

### TENTANG

### KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

#### KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;

b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar;

c. bahwa untuk maksud pada hukum a dan b maka perlu di susun kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai Standar pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2016 tentang pedoman Manajemen Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah;

5. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan.

- KESATU** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH TENTANG KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
- KEDUA** : Kebijakan pemberian Kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada Pemberi Layanan bila layanan tidak sesuai standard Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;
- KEEMPAT** : Pada saat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 800.1/ /KPTS/D.a.VI.07/2024 tentang Kebijakan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standard dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KELIMA** : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gunung Sugih  
Pada Tanggal 8 Januari 2024



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH TENTANG PEMBERIAN  
KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN  
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA  
LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG

TENGAH

NOMOR

Tanggal

: 800.1/24 /KPTS/D a VI.07/2024

: 8 Januari 2024

KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN  
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN TIDAK SESUAI  
STANDAR PELAYANAN  
BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR  
DI DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

1. pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif efisien dan profesional dengan berpedoman pada standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana 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 yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:
  - a. Persyaratan pelayanan
  - b. Sistem mekanisme dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/Tarif Pelayanan
  - e. Produk Pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar	Kompensasi Yang diberikan
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan maaf dari pelaksanaan</li><li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait Masalah yang diadukan</li></ol>
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait Masalah yang diadukan</li></ol>
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. permohonan maaf dari pelaksana layanan</li><li>2. penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait Masalah yang diadukan</li><li>3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan Berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri Terlebih dahulu)</li></ol>
Biaya/Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Maaf Dari Pelaksana Layanan</li><li>2. Penjelasan Dan Klarifikasi Dari Pemberi Layanan Terkait</li></ol>

	<b>Masalah Yang Diadukan</b>
	3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
<b>Produk Pelayanan</b>	1. Permohonan Maaf Dari Pelaksana Layanan 2. Penjelasan Dan Klarifikasi Dari Pemberi Layanan Terkait

7. Kompensasi berupa Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
- a. Teguran
  - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Sosial untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Ditetapkan di : Gunung Sugih  
Pada Tanggal : 8 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH,

