



PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG

DINAS SOSIAL

Jalan Panglima Polim No. 1 Gedung Air Telp. (0721) 704928
BANDAR LAMPUNG

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nomor : 000.8.3.4/KEP.005/III.05/I/2025

TENTANG

**KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG**

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, kepatuhan terhadap standar pelayanan dan guna mewujudkan kepastian bagi pengguna layanan oleh penyelenggara pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung;

b. bahwa kompensasi yang diberikan oleh penyelenggara kepada pengguna layanan adalah sebagai akibat ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung ;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan b tersebut diatas, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. 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 Nomor 5357;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Walikota Nomor 45 tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Bandar Lampung;
7. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bandar Lampung Nomor 000.8.3.2/KEP.001/III.05/I/2025 tentang Standar Pelayanan Kebutuhan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi pengguna layanan pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU diberikan berupa materiil dan/atau imateriil dalam bentuk sebagai mana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : 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 ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilaksanakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada Tanggal : 10 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BANDAR LAMPUNG,



Lampiran
 Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial
 Kota Bandar Lampung
 Nomor : 000.8.3.4/KEP.005/III.05/I/2025
 Tanggal : 10 Januari 2025
 Tentang : KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN
 PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR
 LAMPUNG

**KOMPENSASI ATAS KETIDAKSESUAIAN PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG**

No	Komponen Standar Pelayanan	Ketidaksesuaian	Bentuk Kompensasi	Mekanisme	Keterangan
1	2	3	4	5	6
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.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Petugas menyalahi sistem, 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 standar pelayanan	a. Pengembalian sejumlah biaya / tarif dari petugas apabila Pelapor memenuhi permintaan tersebut; b. Permohonan maaf secara tertulis dari petugas dan lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan / Aduan ke Inspektorat	Pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat tidak dipungut biaya/tarif
4	Persyaratan	Petugas meminta persyaratan yang tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan	Permohonan maaf secara lisan petugas dan/atau tertulis dari lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan / Aduan ke Inspektorat	
5	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas salah menginformasikan prosedur pelayanan penerimaan konsultasi dan laporan masyarakat. b. Petugas tidak berperilaku baik	Permohonan maaf secara lisan dari petugas dan/atau tertulis lembaga disertai janji perbaikan	Keluhan / Aduan ke Inspektorat	

Ditetapkan di : Bandar Lampung

Pada tanggal : 10 Januari 2025

Kepala Dinas Sosial Kota Bandar Lampung,


AKLIM SAHADI, S.Kom. MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19740615 199703 1 003