



# PEMERINTAH KOTA METRO

# DINAS SOSIAL

JL. A. Yani No. 73 Kota Metro Telp. (0725) 45250 Fax. (0725) 45517

Laman : [dinsos.metrokota.go.id](http://dinsos.metrokota.go.id)

---

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO

**NOMOR: 460/ 31 /KPTS/D-5/01/2024**

### TENTANG

#### **KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS PELAYANAN APABILA TERJADI PELANGGARAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA METRO**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam upaya penguatan tanggung jawab, dan menjamin pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Metro perlu menetapkan peraturan mengenai kompensasi dan sanksi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai standar;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan dan Sanksi Kepada Petugas Pelayanan Apabila Terjadi Pelanggaran Standar Pelayanan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
  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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)

- Memperhatikan :
1. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro Nomor 460/30/KPTS/D-5/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Metro;
  2. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro Nomor 460/189/KPTS/D-5/2023 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro Nomor 460/30/KPTS/D-5/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Sosial Kota Metro;
  3. Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 460 /192/KPTS//D-5/01/2023 tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Metro.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS PELAYANAN APABILA TERJADI PELANGGARAN STANDAR PELAYANAN.
- KESATU : Seluruh proses pelayanan pada Dinas Sosial Kota Metro wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KEDUA : Apabila terjadi ketidaksesuaian pada proses pemberian layanan sebagaimana yang tercantum dalam Standar Pelayanan, maka akan diberikan

kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan, sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini.

KETIGA : Pada saat Keputusan Kepala Dinas ini berlaku, maka Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 460/192/KPTS//D-5/01/2023 tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Metro dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di : Metro

Pada tanggal : 05 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO



**SRI AMANTO, S.H., M.H.**

Pembina Tingkat I

NIP. 19680420 199303 1 009

Tembusan:

1. Wali Kota Metro (sebagai laporan)
2. Inspektur Kota Metro

Lampiran : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA METRO**

Nomor : 460/31 /KPTS/D-5/01/2024

Tanggal : 05 Januari 2024

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN  
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS PELAYANAN APABILA TERJADI  
PELANGGARAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA METRO**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kota Metro dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Apabila standar pelayanan tidak diberlakukan sebagaimana mestinya, maka pengguna layanan akan diberikan kompensasi;
3. Kompensasi diberikan kepada unit layanan apabila penerima layanan mengajukan complain atas layanan yang diterima dan ditindaklanjuti atas arahan pimpinan;
4. Kompensasi diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sebagai berikut;
  - a. Persyaratan pelayanan
  - b. Sistem, mekanisme, prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/tarif pelayanan
  - e. Produk pelayanan
5. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

<b>KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR</b>	<b>KOMPENSASI YANG DIBERIKAN</b>
Persyaratan 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></ol>
Sistem, mekanisme, 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></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadakan</li> <li>3. Prioritas waktu dan pelayanan (berhak menerima layanan tanpa antri)</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 masalah yang diadakan</li> </ol>
Produk 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 diadakan</li> <li>3. Perbaiki produk layanan</li> </ol>

6. Sanksi yang diberikan pada petugas pelayanan yang melanggar standar pelayanan berupa:
  - a. Teguran
  - b. Pembinaan
  - c. Surat Peringatan
7. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain.
8. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Sosial Kota Metro dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat,


  
**KEPALA DINAS SOSIAL KOTA METRO**  
**SRI AMANTO, S.H., M.H.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680420 199303 1 009