



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan A. Yani No. 73, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung 34111

Nomor (0725) 45250 Faksimile (0725) 45250

Laman : dinsos.metrokota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA METRO

NOMOR: 460/ 85 /KPTS/D-5/01/2026

TENTANG

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

Menimbang : a. bahwa dalam upaya penguatan tanggung jawab, dan menjamin pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat 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 dan Pemberdayaan Masyarakat 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 : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Metro Nomor 460/158/KPTS/D-5/01/2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Tahun 2025;

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 dan Pemberdayaan Masyarakat 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 460/168/KPTS/D-5/01/2025 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 : 03 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA METRO,



WAHYUNINGSIH, S.KM., M.Kes.

Tembusan:

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

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial dan
Pemberdayaan Masyarakat Kota Metro
Nomor : 460/ 85 /KPTS/D-5/01/2026
Tanggal : 03 Maret 2026

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

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat 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 :

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
Persyaratan pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem, mekanisme, prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah

	yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan (berhak menerima layanan tanpa antri)
Biaya/tarif pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Produk pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Perbaikan produk layanan

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 dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Metro dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat,

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA METRO,



WAHYUNINGSIH, S.KM., M.Kes.