



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS SOSIAL

Jln. Khatib Sulaiman No. 5 Padang 25137
Website : dinsos.sumbarprov.go.id Email : dinsos@sumbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL **PROVINSI SUMATERA BARAT** **NOMOR : 460/213/SK/DINSOS/V/2024**

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN **DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT** **KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir 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);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868);
7. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 113);
8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 191);
9. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 48 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;
10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 96 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat;
11. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah;
12. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT.
- KESATU :** Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- KEDUA :** Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- KETIGA :** Sebagaimana tercantum pada Diktum Kedua maka masyarakat berhak atas kompensasi berupa souvenir dari Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.
- KEEMPAT :** Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
- KELIMA :** Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada unit pelaksana layanan masing-masing.
- KEENAM :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Padang
Pada tanggal, 31 Mei 2024
22 Zulkaidah 1445 H

**KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI SUMATERA BARAT**



Drs. SYAIFULLAH, MM
NIP. 19680905 199702 1 002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Provinsi Sumatera Barat;
2. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat;
3. Inspektur Provinsi Sumatera Barat;
4. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.