



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan A. Thalib No. 45 Telanaipura Jambi
Telp. (0741) 62751, Fax (0741) 62751, Website : www.sosdukcapil.jambiprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NOMOR 35.a /KPTS/SOSDUKCAPIL-1/VII/2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI

KEPALA DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,

- Menimbang :
- a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - b. bahwa Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3796);
 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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);

4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55601);
5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2022 tentang Provinsi Jambi (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 nomor 161, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 6807);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
9. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
10. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DUKCAPIL PROVINSI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR DINAS SOSIAL DUKCAPIL PROVINSI.
- KESATU : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui Mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Biaya untuk melaksanakan keputusan ini dibebankan APBD Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi
- KEEMPAT : Keputusan Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jambi

Pada Tanggal : 16 Januari 2023

KEPA KEPALA DINAS
SOSI/SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN
SIPI/ PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI
SELAKU PENGGUNA ANGGARAN,

ARIEF MUNANDAR, SE

Pembina Utama Madya (IV/ d)

NIP.19670307 199903 1 004

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL,
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL PROVINSI JAMBI
NOMOR :
/KPTS/SOSDUKCAPIL-1/VII/2023
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
LAYANAN TERHADAP PENGGUNA
LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang ...

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
 - 2) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari normal dan atau melebihi 1 (satu) jam sampai dengan 1 (satu) jam 30 (tiga puluh) menit dan atau melebihi 24 (dua puluh empat) jam sampai 26 (dua puluh enam) jam dari normal	Gratis.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) jam sampai dengan 1 (satu) jam 30 (tiga puluh) menit dan atau melebihi 24 (dua puluh empat) jam sampai 30 (tiga puluh) jam dari normal	Gratis.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) jam sampai dengan 3 (tiga) jam dan atau melebihi 24 (dua puluh empat) jam sampai 36 (tiga puluh enam) jam dari normal	Gratis.	Petugas melakukan Kekerasan psikis/ fisik terhadap pengguna layanan.

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.

Kategori	Bentuk Kompensasi		
	atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis.	1. Permohonan maaf secara tertulis.	1. Permohonan maaf tertulis.
	2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kota	2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna yang berdomisili di Jambi	2. Memproses petugas memberikan layanan dengan ketentuan berlaku.

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Sosial Dukung dan Pencatatan Sipil Provinsi Jambi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Jambi
Pada Tanggal : 16 Januari 2023

KEPALA DINAS
SOSIAL, KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL PROVINSI JAMBI
SELAKU PENGGUNA ANGGARAN,

ARIEF MUNANDAR, SE
Pembina Utama Madya (IV/ d)
NIP.19670307 199903 1 004