



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Firdaus H. Rais Nomor 63 Singkawang 79123

Email:dinsosppta@singkawangkota.go.id Website:www.dinsos.singkawangkota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG**

NOMOR 100.3.3 / 51 / SET-A / 2024

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN TERHADAP
LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA SINGKAWANG**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG**

- Menimbang : a. bahwa Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang tentang Pemberian Kompensasi kepada Pengguna Layanan Terhadap Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 (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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2023 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Wali Kota Nomor 10 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 10).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang Tentang Pemberian Kompensasi Kepada pengguna Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan Di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang;

- KEDUA : Pengguna layanan dapat mengadakan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan, apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang tidak sesuai standar pelayanan;
- KETIGA : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan berdasarkan penilaian dari Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi sebagaimana terlampir;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 27 Mei 2024



Kepala Dinas

Sutiyarto, S.ST, M. Si
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19660514 199010 1 001

LAMPIRAN I

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG NOMOR : 100.3.3 / 51 / SET-01 TANGGAL 27 MEI 2024 TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN MAKSIMAL

NO	JENIS PELAYANAN	JANGKA WAKTU
1	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk Rawat Inap	15 Menit
2	Pelayanan Jaminan Kesehatan Bagi Penduduk Singkawang	1 - 3 bulan
3	Pelayanan Perizinan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)	5 Hari
4	Pelayanan Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB)	5 Hari
5	Pelayanan Surat Keterangan Pengumpulan Uang dan Barang	2 Hari kerja
6	Pelayanan Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial	1-14 Hari Kerja
7	Pelayanan Surat Izin Ziarah Taman Makam Pahlawan	1-2 Hari Kerja
8	Pelayanan Penerbitan Bantuan Sosial Bagi Lansia dan Anak	3 Hari
9	Pelayanan Penerbitan Bantuan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas	3 Hari
10	Pelayanan Rekomendasi Hibah Bantuan Sosial kepada Panti	1 Hari
11	Pelayanan Rekomendasi Izin Operasional Panti	45 Menit
12	Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak	1 Minggu
13	Pelayanan Bantuan Sosial Bagi Korban Bencana	1-2 hari
14	Pelayanan Rekomendasi Hibah Bantuan Sosial kepada Organisasi Wanita	1 - 2 Hari
15	Penanganan Pengaduan Perlindungan Perempuan dan Anak secara Online (SAPA)	1-2 hari
16	Pelayanan Pemakaman Orang Meninggal Terlantar	1-2 hari
17	Pelayanan Pengembalian Orang Terlantar ke Daerah Asal	1-2 hari
18	Pelayanan Pendampingan dan Perlindungan Sosial Bagi Anak Berhadapan Dengan Hukum (ABH)	Disesuaikan dengan proses peradilan pidana anak

Ditetapkan di Singkawang
pada tanggal 27 Mei 2024



Kepala Dinas

Sutyarto, S.ST, M. Si
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19660514 199010 1 001

LAMPIRAN II

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG NOMOR : 100.3.3 / 51 / SET-01 TANGGAL 27 MEI 2024 TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA SINGKAWANG

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, bebas korupsi, transparan, efektif, efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pengguna layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada pengguna layanan bilamana layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan standar pelayanan
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan ;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/Tarif pelayanan
 - e. Produk pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan3. Pemberian Air Mineral botol 600 ml.

Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa antri
Biaya / Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Pelaksana layanan memfasilitasi penerima layanan untuk bisa mendapatkan kembali dana atau biaya yang dikeluarkan dari pihak yang menerapkan tarif.
Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Berkas atau produk pelayanan diantar kerumah atau ke alamat pemerlu pelayanan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa:
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Singkawang.

Ditetapkan di Singkawang
pada Tanggal 27 Mei 2024



Kepala Dinas

Suryarto, S.ST, M. Si
Pembina Utama Muda/IVc
NIP. 19660514 199010 1 001