



# PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

## DINAS SOSIAL

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KOTA BANJARBARU  
NOMOR : 090 TAHUN 2025

### TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN  
APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BANJARBARU,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
  - b. untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan, perlu ditetapkan Tata Cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru tentang Ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);
  - 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 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 Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Nomor 37);
  - 5. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru Nomor 100 Tahun 2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kota Banjarbaru

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Banjarbaru Tentang Ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan.
- KEDUA : Ketentuan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Ketentuan Pemberian Kompensasi sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA melingkupi 7 kategori Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, yaitu:
1. Pelayanan Rumah Singgah Berkarakter
  2. Pelayanan Homecare Sosial
  3. Layanan Kesejahteraan Sosial
  4. Rekomendasi Perwalian Anak
  5. Layanan Fasilitasi Kepesertaan Jaminan Kesehatan
  6. Pelatanaan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial
  7. Pelayanan Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang (PUB) dan Undian Gratis Berhadish (UGB)
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Banjarbaru pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Sosial Kota Banjarbaru Tahun Anggaran berjalan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Banjarbaru  
pada tanggal 02 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL,

ROKHYAT RIYADI, SE, M.Si  
PEMBINA UTAMA MUDA/ IV c  
NIP. 19700503 199803 1 009



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial  
Kota Banjarbaru  
Nomor : 010 Tahun 2025  
Tanggal : 02 Januari 2025

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN  
APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, Transparan, efektif efisien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima 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	a. Permohonan maaf dari pelaksana layanan b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem mekanisme dan prosedur	a. Permohonan maaf dari pelaksana layanan b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka waktu pelayanan	a. Permohonan maaf dari pelaksana layanan b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi c. layanan terkait masalah yang diadukan Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
Biaya/Tarif Pelayanan	a. Permohonan maaf dari pelaksana layanan b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan maaf dari pelaksana layanan</li> <li>b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan</li> </ul>
------------------	---

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 Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik



ROKHYAT RIYADI, SE, M.Si  
 PEMBINA UTAMA MUDA/IV c  
 NIP. 19700503 199803 1 009