



PEMERINTAH KABUPATEN BURU SELATAN
DINAS SOSIAL

Jln. Ir. Puttuhena Kilometer Tiga – Namrole
Telepon (+62) 82238804189 – (+62) 82217353239
laman : <https://dinsos.burselkab.go.id>, Pos-el siksdinsos@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BURU SELATAN
Nomor. 160/099/DINSOS-KBS/IV/2023

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN
TERHADAP LAYANAN YANG TIDA SESUAI DENGAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL
KABUPATEN BURU SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS SOSIAL

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Pengelola Pagaduan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 60 Tahun 1958 undang-undang darurat no. 23 tahun 1957 tentang pembentukan daerah-daerah swatantra tingkat II dalam wilayah daerah swatantra tingkat i maluku" (lembaran negara tahun 1957 no. 80)
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
10. 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);

MEMUTUSKAN :

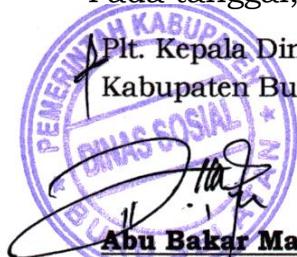
Menetapkan :

- KESATU : Yang di maksud dengan standar Pelayanan Publik dalam Keputusan Pengelola Pengaduan Pada Dinas Sosial yang Menjadi Kompensasi akan di jalankan sesuai dengan Cepat Dan sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan.
- KEDUA : Pengelola Pengaduan sebagaimana di maksud pada dictum KESATU Meliputi. Sistem Kompensasi akan diberikan ketika Standar Pelayanan tidak sesuai dengan Prosedur Beberapa Hal Yaitu :
- 1) Prosedur Pelayanan Pengaduan.
 - 2) Pelayanan Tidak Sesuai Dengan SOP
 - 3) Keluhan dari Masyarakat
 - 4) Laporan dari Pengguna Layanan

Sebagai Kompensasi Masyarakat Berhak atas Kompensasi Berupa Permohonan Maaf, Pemberitahuan atas Pelayanan Yang kurang nyaman di sampaikan kepada alamat Pemohon.

- KETIGA : Prosedur Pengelola Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Unsur Pengaduan harus dipenuhi, tata cara penanganan pengaduan, sebagaimana Di maksud dalam Diktum KEDUA adalah sebagaimana teracantum dalam keputusan ini.
- KEEMPAT : Dinas Sosial Bemberikan Jaminan Terhadap Kompensasi Pelayanan Berdasarkan Penilaian Kepala Dinas Sosial.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Namrole
Pada tanggal, 4 April 2022


Pit. Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Buru Selatan

Abu Bakar Mayor. SP
NIP. 19650703 198803 1 017



DINAS SOSIAL
KABUPATEN BURU SELATAN

KOMPENSASI PELAYANAN

Apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar/SOP yang berlaku :

1. Permohonan **MAAF** dari **PETUGAS**
2. **KAMI SIAP** menambah **JAM & PERCEPATAN** layanan (dikondisi tertentu)



 **DINAS
SOSIAL**
KABUPATEN BURU SELATAN