PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

D I N A S S O S I A L

Komplek SMK Negeri 01 Pulung Kencana Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kode Post. 34594

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT
NOMOR: 800/45/II.06/TUBABA/2024

TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK UNTUK DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

KEPUTUSAN KEPALA DINAS,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Mal Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;

b. bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Dinas sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi layanan yang tidak sesuai standar,

c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan b maka perlu disusun Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi Kepada Pemberi Layanan Bila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombusdman Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 2024 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang- Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

6. Peraturan Menteri Pendayugunaan Aparatur Negara Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 74) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dacrah Kabupaten Tulangg Bawang Barat Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2020 Nomor 135, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 103);

8. Peraturan Bupati Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 34 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barut Tahun 2022 Nomor 34);

9 Peraturan Bupati Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 38 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan rekomendasi DTKS dan Kartu Indonesia Pintar (Kip) Kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat Tentang Kebijakan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan bila Layanan tidak sesuai Standar di Mall Pelayanan Publik

KEDUA : Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila Layanan tidak sesuai Standard Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

KETIGA : Kebijakan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan bila Layanan tidak scsual Standard Pelayanan di Mal Pelayanan Publik untuk digunakan sebagai acuan dan tuntutan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara professional.

Ditetapkan di : Pulung Kencana
Pada tanggal : 01 September 2024

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

APRIZAL PUJI HARAPAN, S.H. MM
NIP. 197804202000031005

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TULANG BAWANG
BARAT
NOMOR : 800/45/TUBABA/II.06/2024
TANGGAL : 01 September 2024

KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI PETUGAS LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNTUK DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

1. Pelayanan Publik Yang Diselenggarakan Di Mal Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang Barat Dilaksanakan Dengan Sebaik Baik Nya Secara Akuntabel, No Korupsi, Transfaran, Efektif Efisien Dan Profesional Dengan Perpedoman Pada Standar Pelayanan Operasional Prosewdur (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	Komponen yang diberikan
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
System mekanisme dan prosedur	1. permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

Jangka waktu pelayanan	1. permohonan maaf pelaksana layanan 2. penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tunpa harus antri tericbih dahulu) 4. parkir gratis
Biaya/ tariff pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2 Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Produk layanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Pemberian Minuman segar

7. Kompensasi berupa Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat bcrupa:
   a. Teguran
   b. Pembinaan

8. Kompensasi diberikan maksimal 1x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima

9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Mal Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

APRIZAL PUJI HARAPAN, S.H. MM
NIP. 197804202000031005