



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Sutan Syahrir No. 54 Sanggau 78512
Telp. / Fax (0564) 21035 Email : dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id
Website : www.dinsosp3akb.sanggau.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN SANGGAU

NOMOR 35 TAHUN 2023

TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN
ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN SANGGAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Birokrasi Tahun 2011 - 2014;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU
- KESATU : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau Tentang Kebijakan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Bila Layanan Tidak sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau
- KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan saksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau adalah sebagaimana terlampir dalam surat keputusan ini
- KETIGA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan saksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau untuk digunakan sebagai acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau
Pada Tanggal 4 Januari 2023
Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sanggau,



Drs. ALOYSIUS YANTO, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 196409091994121003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN SANGGAU
NOMOR : 35 TAHUN 2023
TENTANG : KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA
PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA
PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL
KABUPATEN SANGGAU

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN
SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN SANGGAU**

1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau 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.
2. Penerima layanan yang menerima layanan yang tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi.
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan apabila layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi diberikan petugas layanan setelah penerima layanan mengajukan keberatan atau komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti oleh penilaian pimpinan.
5. Kompensasi diberlakukan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan sebagai berikut:
 - a. Persyaratan layanan
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif pelayanan
 - e. Produk pelayanan

6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan berupa :

Komponen Standar Pelayanan yang Dilanggar	Kompensasi Yang Diberikan
Persyaratan pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait pelayanan yang tidak sesuai ketentuan.
Sisten mekanisme dan prosedur	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait pelayanan yang tidak sesuai ketentuan.
Jangka waktu pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait pelayanan yang tidak sesuai ketentuan. 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima layanan berhak untuk didahulukan tanpa harus antri).
Biaya/Tarif pelayanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait pelayanan yang tidak sesuai ketentuan. 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima layanan berhak untuk didahulukan tanpa harus antri).
Produk layanan	1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan. 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait pelayanan yang tidak sesuai ketentuan.

7. Sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan berupa :
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3x24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.

Komplain atas layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau untuk memberikan pelayanan yang lebih baik



Ditetapkan di Sanggau
Pada Tanggal 4 Januari 2023
Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sanggau,

Drs. ALOYSIUS YANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196409091994121003



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Sutan Syahrir No. 54 Sanggau 78512

Telp. / Fax (0564) 21035 Email : dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id

Website : www.dinsosp3akb.sanggau.go.id

KOMPENSASI LAYANAN DINSOSP3AKB

“Dengan ini, Kami menyatakan bahwa apabila didalam penyelenggaraan pelayanan administrasi urusan sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sehingga mengakibatkan penyelesaian dokumen tidak tepat sesuai janji layanan maka pemohon akan diprioritaskan pada hari berikutnya.”

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan
Perempuan, Perlindungan Anak dan
Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau,



Drs. ALOYSIUS YANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196409091994121003