



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

Jalan Sutan Syahrir Nomor 54, Kapuas, Sanggau, Kalimantan Barat 78851

Telepon (0564) 21035 Faksimile (0564) 21035

Laman www.dinsosp3akb.sanggau.go.id Pos-el dinsosp3akb@mail.sanggau.go.id

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

NOMOR 10 TAHUN 2025

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 2 Januari 2025

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



VALENTINUS SUDARTO, S.Sos, M.Si

Pembina

NIP. 19840204 200604 1 004

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SANGGAU
NOMOR : 10 TAHUN 2025
TANGGAL : 2 JANUARI 2025
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. Persyarata 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 Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

Ditetapkan di Sanggau
Pada Tanggal 2 Januari 2025
Plt. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Kabupaten Sanggau,



VALENTINUS SUDARTO, S.Sos., M.Si

Pembina

NIP. 19840204 200604 1 004



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

Jalan Sutan Syahrir Nomor 54, Kapuas, Sanggau, Kalimantan Barat 78851

Telepon (0564) 21035 Faksimile (0564) 21035

Laman www.dinsosp3akb.sanggau.go.id Pos-el dinsosp3akb@mail.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.”

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



VALENTINUS SUDARTO, S.Sos., M.Si

Pembina

NIP. 19840204 200604 1 004