



**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS SOSIAL**

Gedung Komersil II Lantai II Komplek Natuna Gerbang Utara Ku
e-mail : dinsos.natunakab@gmail.com
Ranai

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NATUNA

NOMOR : 000.8.3.4 / 182 / D i n s o s - U P 1 / V I I / 2023

TENTANG

**KOMPENSASI PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN NATUNA**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NATUNA

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publi di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Natuna dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi pelayanan yang dibutuhkan oleh penerimalayanan;
 - b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, perlu ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Natuna.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2016 Nomor 6) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2019 Nomor 11);

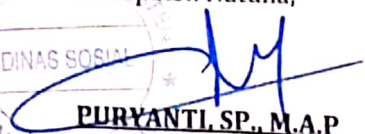
8. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
9. Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor 19)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN NATUNA TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN NATUNA

- KESATU : Menetapkan Kompensasi Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Natuna.
- KEDUA : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Natuna.
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA, maka Ilustrasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Ketua Tim Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat pemohon layanan.
- KELIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ranai
Pada tanggal : 10 Juli 2023

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Natuna,

PURYANTI SP., M.A.P
Pembina Utama Muda NIP.
19750706 200003 2 008


LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN
NATUNA
NOMOR : 000.8.3.4/182/Dinsos-UP1/VII/2023
TANGGAL : 10 JULI 2023

**TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL
KABUPATEN NATUNA**

1. Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan apabila pelayanan didinas sosial kabupaten natuna tidak memenuhi komponen standart pelayanan sebagai berikut :
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - c. Jangka Waktu Pelayanan
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk
 - f. Layanan Penanganan Pengaduan dan Saran
2. Kompensasi yang diberikan kepada Penerima Layanan Berupa :

KOMPONEN STANDART PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan Maaf dari Petugas layananb. Apabila menghilangkan berkas dari pengguna layanan, maka petugas layanan melengkapi berkas yang hilang.
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">a. Permohonan Maaf dari Petugas layananb. Penjelasan dan Klarifikasi dari petugas layanan terkait masalah yang diajukan

Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Permohonan Maaf dari Petugas layanan</p> <p>b. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit, kompensasi permohonan maaf dari petugas layanan;</p> <p>c. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit, berhak kompensasi berupa minuman mineral;</p> <p>d. Kategori III, keterlambatan 60 menit - 120 menit, berhak mendapatkan souvenir ballpoint 1 (satu) unit</p> <p>e. Kategori IV, jika terjadi keterlambatan waktu pelayanan seperti yang sudah ditetapkan di standart pelayanan masing-masing, maka petugas layanan siap mengantar produk layanan ke alamat rumah penerima layanan.</p>
Biaya/Tarif	<p>a. Permohonan Maaf dari Petugas layanan</p> <p>b. Apabila Petugas layanan melakukan pemungutan biaya, maka akan melakukan pengembalian kepada pengguna layanan.</p>
Produk	<p>a. Permohonan Maaf dari Petugas layanan</p> <p>b. Penjelasan dan Klarifikasi dari Petugas Layanan terkait masalah yang diadukan.</p>
Layanan Penanganan Pengaduan dan Saran	<p>a. Permohonan Maaf dari Petugas layanan</p>



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN NATUNA
DINAS SOSIAL
PURYANTI, SP. M.A.P.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19750706 200003 2 008