



**PEMERINTAH KOTA BITUNG**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK**

Jln. DR. Sam Ratulangi No. 45 Bitung. Telp. (0438)

35592 Kodepos 95521



**SURAT KEPUTUSAN**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KOTA BITUNG**

**NOMOR : 12/ SK/ DP3A/ IX/ 2024**

**TENTANG**

**KOMPENSASI TERHADAP PENERIMA STANDAR PELAYANAN DI UNIT**  
**PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK (UPTD-PPA) PADA DINAS PEMBERDAYAAN**  
**PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BITUNG**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KOTA BITUNG**

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka perlu untuk melaksanakan pemberian Kompensasi Terhadap Penerima Standar Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bitung ; dan
- b. bahwa untuk maksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Kompensasi Terhadap Penerima Standar Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD- PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bitung;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1990 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3421);
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
8. Undang -Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013);
10. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 73);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
17. 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);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
19. Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bitung (Lembaran Daerah Kota Bitung Tahun 2016 Nomor 8);
20. Peraturan Walikota Bitung Nomor 29 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah;

Memperhatikan: Memperhatikan Surat dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia tentang Pembentukan Unit Pelaksana Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.

MEMUTUSKAN:

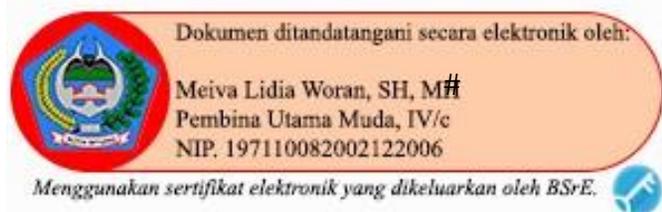
Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG KOMPENSASI TERHADAP PENERIMA STANDAR PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD-PPA) PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BITUNG

KESATU : Menetapkan Kompensasi Terhadap Penerima Standar Pelayanan di Unit Pelaksana Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bitung dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Bitung  
Pada tanggal : 12 September 2024

KEPALA DINAS,



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE sesuai dengan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tanda tangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BITUNG  
NOMOR : 12 / SK/ DP3A/ IX/ 2024  
TANGGAL : 12 SEPTEMBER 2024  
TENTANG : KOMPENSASI TERHADAP PENERIMA STANDAR  
PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN  
ANAK (UPTD- PPA) PADA DINAS  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KOTA BITUNG

**A. KOMPENSASI**

Kompensasi atau ganti rugi dapat diberikan kepada Penerima Standar Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bitung dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi dari Pihak yang merasa dirugikan, pengaduan disampaikan secara tertulis yang memuat:
  - a. nama dan alamat lengkap;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material dan/atau non material yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang dianjurkan; dan
  - d. tempat atau lokasi, waktu penyampaian dan tanda tangan;
2. Ada penyimpangan atau ketidaksesuaian penyelenggaraan dengan standar pelayanan akibat kesalahan penyelenggara atau pelaksana;
3. Pelayanan yang dapat diadakan adalah semua jenis layanan yang menjadi kewenangan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD-PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bitung secara langsung yang tidak berkaitan dan atau tidak dipengaruhi oleh tugas dan tanggungjawab Organisasi Perangkat Daerah/ Instansi/Lembaga lain;
4. Ada kerugian materil dan atau non materil yang diderita oleh penerima layanan selama menerima pelayanan;

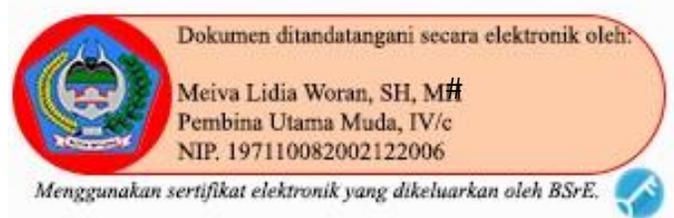
5. Penerima layanan telah memenuhi kewajibannya dengan mengikuti semua ketentuan dan mekanisme pelayanan yang diberikan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD- PPA) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bitung; dan
6. Sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku pada masing- masing sektor;

#### **B. KOMPENSASI YANG DITERIMA OLEH PENGGUNA LAYANAN**

1. Menerima layanan ulang secara langsung dan bersifat segera dengan skala prioritas;
2. Menerima layanan ulang secara onlinedan bersifat segera dengan skala prioritas yang meliputi penerimaan layanan di tempat atau alamat penerima layanan; dan
3. Semua biaya yang ditimbulkan akibat akibat pelayanan ulang ditanggung oleh pemberi layanan;

Ditetapkan : Bitung  
Pada tanggal : 12 September 2024

KEPALA DINAS,



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dengan menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE sesuai dengan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tanda tangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.



