



PEMERINTAH KOTA BEKASI

DINAS SOSIAL

Jl. Ir. H. Djuanda No. 100 Bekasi, Jawa Barat
Telp. 021-88349600, Fax. 021-88349600, Email : dinsoskotabekasi@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI NOMOR : 460/Kep.15.a/Dinsos/I/2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI

- Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Sosial Kota Bekasi, Dinas Sosial Kota Bekasi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa Dinas Sosial Kota Bekasi sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 Tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 1996, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang- Undang Nomor 28 Tahun Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2030) 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 2019 Nomor 157);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1419);

10. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 567);
11. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 868);
12. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 Tentang Pedoman Umum Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
13. Keputusan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial;
14. Keputusan Menteri Sosial Nomor 150 Tahun 2022 tentang Tata Cara Proses Usulan Data Serta Verifikasi Dan Validasi;
15. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 11);
16. Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 4 Seri D);
17. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2018 tentang Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2018 Nomor 4 Seri E);
18. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 16 Seri E);
19. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2022 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2022 Nomor 3 Seri E);
20. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Di Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 03 Seri E);

21. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 99 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan dan Penanganan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2017 Nomor 99 Seri E);
22. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Penanganan Kemiskinan Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 59 Seri E);
23. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2020 Nomor 17 Seri E);
24. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 73 Tahun 2020 tentang Pusat Kesejahteraan Sosial Penanganan Kemiskinan (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2020 Nomor 73 Seri E);
25. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 110 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Pada Dinas Sosial Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 110 Seri D).

- Memperhatikan :
1. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 060/Kep.699-Org/XII/2021 tentang Uraian Tugas Kelompok Substansi Pada Dinas Sosial Kota Bekasi;
 2. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi Nomor 460/Kep. 191 -Dinsos /VI/2022 tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kota Bekasi.
 3. Berita Acara Nomor 460/68.a-Dinsos.Set tanggal 9 Januari 2023 tentang Rapat Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :


KESATU : Pemberian Kompensasi Dan Sanksi Untuk Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Bekasi.

KEDUA : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.

- KETIGA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Bekasi tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT : Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Sosial Kota Bekasi.
- KELIMA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 10 Januari 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BEKASI,



ALEXANDER ZULKARNAIN

Tembusan :

1. Plt. Walikota Bekasi;
2. Pj. Sekretaris Daerah Kota Bekasi;
3. Plt. Inspektur Kota Bekasi;
4. Staf Ahli Bidang Ekonomi, Pembangunan dan Kemasyarakatan Kota Bekasi;
5. Asisten Daerah Pembangunan dan Kemasyarakatan Kota Bekasi.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI

NOMOR: 460/Kep.15.a/Dinsos/I/2023

TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Sosial Kota Bekasi dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Sosial Kota Bekasi.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial Kota Bekasi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial Kota Bekasi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Sosial Kota Bekasi.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Sosial Kota Bekasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

- Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
- Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar	
	Waktu	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1(satu) haridari norma.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) haridari norma.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) haridari norma.	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.

3. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar	
	Waktu	Cara Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
Berat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kota Bekasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Sosial Kota Bekasi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BEKASI,



ALEXANDER ZULKARNAIN