



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

DINAS SOSIAL

विहङ्गम-अवधिपत्र

Komplek II Kantor Pemerintah Kabupaten Bantul Yogyakarta

Jl. Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Bantul

Daerah Istimewa Yogyakarta Kode Pos 55714

Telp (0274) 367338, Fax (0274) 367504

Email : sosial@bantulkab.go.id; Website <http://sosial.bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL

NOMOR: 226/DinsosBtl/VI/2024

TENTANG

**KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL**

KEPALA DINAS

MENIMBANG

- : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggungjawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas ketidaksesuaian layanan yang diterima oleh penerima layanan dengan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap ketidaksesuaian layanan yang diterima oleh penerima layanan dengan standar pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul yang telah ditetapkan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul;
- c. Bahwa dipandang perlu menetapkan suatu Kompensasi Ketidaksesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul;

Mengingat

- : 1. Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan;
5. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul Nomor 099/DinsosBtl/II/2024 tentang Standar Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul tentang Kompensasi Ketidaksesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.
- KESATU : Sistem kompensasi berlaku apabila terdapat keluhan dari penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul bahwa terdapat ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul;
- KEDUA : Sebagai tindak lanjut telah diberlakukan Standar Pelayanan, dan apabila terdapat ketidaksesuaian pelayanan yang diterima pengguna layanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, pengguna layanan berhak atas kompensasi berupa:
- a. Permohonan maaf dari Dinas Sosial Kabupaten Bantul;
 - b. Penjelasan dan klarifikasi terkait permasalahan yang menyebabkan ketidaksesuaian pelayanan dengan Standar Pelayanan (SP);
 - c. Kompensasi khusus ketidaksesuaian pelayanan pada komponen waktu pelayanan, jika terdapat keterlambatan pelayanan selama kurang dari 2 jam maka pengguna layanan berhak menerima layanan tanpa harus antri terlebih dahulu. Jika keterlambatan selama lebih dari 2 jam, produk layanan akan dikirimkan langsung kepada pengguna layanan melalui whatsapp ataupun media lainnya;
 - d. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa teguran dan/atau pembinaan.

KETIGA

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Bantul
Pada Tanggal: 04 Juni 2024

an KEPALA DINAS,
SEKRETARIS DINAS, h.

SARYADI, S.I.P., M.Si.
NIP. 197612181995111001