



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS SOSIAL

Jln. Andi Pangerang Pettarani No. 59, Telp. (0411) 452971 Fax. (0411) 452317
MAKASSAR 90222

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI SULAWESI SELATAN

NOMOR : 100.3.3 / 0864/ DINSOS

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI SELATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI SELATAN

- Menimbang : a. bahwa bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan Pelayanan publik ada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan Pelayanan yang diminta oleh masyarakat;
- b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian terhadap Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ada pada masing-masing jenis Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. 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 diubah beberapa kali dan terakhir Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 79 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan;


MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Keseluruhan Proses Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan wajib memperhatikan standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan;
- KEDUA : Sistem Kompensasi diberikan apabila terdapat keluhan dari masyarakat terkait Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
- KETIGA : Sebagai kompensasi dari poin kedua, Apabila Pelayanan tidak sesuai dengan Komponen yang ada pada Standar Pelayanan maka masyarakat berhak atas kompensasi berupa:
1. Pemberian prioritas layanan pada kesempatan berikutnya bagi penerima yang mengalami keterlambatan pelayanan;
 2. Permohonan maaf resmi dan penjelasan penyebab keterlambatan oleh petugas atau pejabat terkait;
 3. Penyediaan konsumsi ringan (snack dan minuman) bagi masyarakat yang menunggu lebih lama dari waktu standar pelayanan, sesuai kemampuan anggaran yang tersedia;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan memiliki kekuatan mengikat sepanjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Makassar
Pada tanggal, 12 Februari 2024

Plt. KEPALA DINAS,



ABD. MALIK FAISAL, S.H.,M.Adm.Pemb
Pembina Utama Madya / IVd
NIP. 19670403 199703 1 007

Tembusan :

1. Pj. Gubernur Sulawesi Selatan di Makassar, sebagai laporan;
2. Pj. Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Selatan di Makassar.