



# PEMERINTAH PROVINSI BANTEN DINAS SOSIAL

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten  
Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani, Palima Serang Banten Telp./Fax (0254) 219784 - 209955

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

NOMOR: 188.2 /Kep. 574 -Dinsos/2023

### TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DAN PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

#### KEPALA DINAS SOSIAL

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Banten;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan mengenai kompensasi keterlambatan pelayanan dan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Banten;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, tambahan Lembaran Negara Nomor 4010);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. 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);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Banten Tahun 2011 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Banten Nomor 38);
11. Peraturan Gubernur Banten Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten;
12. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2021 Nomor 72);
13. Peraturan Gubernur Banten Nomor 48 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Uraian Tugas, Dan Tata Kerja Dinas Daerah (Berita Daerah Provinsi Banten Tahun 2022 Nomor 48);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEALA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DAN PENGADUAN PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN**

**KESATU** : Menetapkan Kompensasi Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Banten, dalam rangka meningkatkan tugas dan tanggung jawab dalam rangka penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik.

**KEDUA** : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Prosedur pelayanan (SPP) pada Dinas Sosial Provinsi Banten;

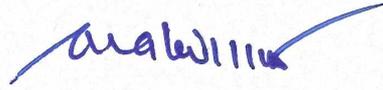
**KETIGA** : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA maka, masyarakat dan/atau yang berkepentingan (pihak eksternal) berhak atas kompensasi berupa:

1. Terhadap pengaduan pelayanan yang dapat dilayani secara langsung:
  - a. Kategori I, Keterlambatan 0-30 Menit, Kompensasi Permohonan maaf dari Petugas
  - b. Kategori II, Keterlambatan 30-60 Menit, berhak atas kompensasi souvenir bolpoin;
  - c. Kategori III, Keterlambatan 60 Menit ke atas, berhak atas kompensasi souvenir mug.
2. Terhadap pengaduan pelayanan yang dapat dilayani setelah 1x24 jam, berhak atas kompensasi souvenir buku agenda Dinas Sosial.

- KEEMPAT : Keputusan diberikan atau tidaknya kompensasi, berada di tangan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan setelah melakukan telaahan dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat;
- KELIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana pelayanan;
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Serang  
Pada tanggal 18 Juli 2023

KEPALA DINAS SOSIAL  
PROVINSI BANTEN 



**Dr. NURHANA, M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19641010 198902 2 002