PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS SOSIAL
Jalan Balaikota Nomor 10, Kandangsapi, Panggungrejo, Pasuruan, Jawa Timur 67125,
Telepon/Faksimile (0343) 423628,
Laman dinsos.pasuruan.go.id, Pos-el dinassosialpasuruan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN
NOMOR : 000.8.3.4/27 /423.105/2025

TENTANG

KEBIJAKAN KOMPENSASI PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR DI DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PASURUAN,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Sosial Kota Pasuruan, diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;

b. Bahwa untuk melancarkan tugas dan pelayanan di Dinas Sosial Kota Pasuruan, dipandang perlu untuk membuat kebijakan kompensasi pelayanan yang tidak sesuai standar;

c. Bahwa untuk kepentingan tersebut di atas, perlu diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pasuruan tentang kebijakan kompensasi pelayanan yang tidak sesuai standar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan lembaran negara Republik Indonesia Nomor 4967); Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5294);

4. Peraturan PemerintahNomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);

Dipindai dengan CamScanner

5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pedomanan Pelayanan;
6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 19/HUK/2020 tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2020;
7. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Daerah Kota Pasuruan Tahun 2015 Nomor 23);
8. Peraturan Walikota Pasuruan No 50 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah;
9. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 11 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Peraturan Kepala Dinas Kota Pasuruan Tentang Kebijakan Kompensasi Pelayanan Yang Tidak Sesuai Standar

KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pasuruan Kota Pasuruan wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Pasuruan;

KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan kepada pengguna layanan di Dinas Sosial Kota Pasuruan apabila :

1. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan persyaratan layanan yang telah ditentukan;
2. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan mekanisme prosedur yang telah ditetukan;
3. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
4. Pengguna layanan menerima layanan dengan ditarik biaya atau tidak gratis;
5. Pengguna layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk layanan yang telah ditentukan.

KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari diberlakukan Standar Operasional prosedur pelayanan dan atas adanya ketidaksesuaian pelayanan maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi sebagai berikut :

1. Bagi pengguna layanan yang menerima layanan yang tidak sesuai dengan persyaratan layanan, mekanisme prosedur, waktu, produk layanan yang tidak sesuai maka pengguna layanan berhak mendapatkan permintaan maaf dari Petugas Pelayanan, mendapatkan hak prioritas dengan tidak antri saat melakukan pengajuan kembali layanan, serta mengantarkan produk layanan ke alamat Pengguna layanan yang menerima kompensasi.

Dipindai dengan CamScanner

2. Bagi pengguna layanan yang menerima layanan dengan ditarik biaya atau tidak gratis maka pengguna layanan berhak mendapatkan permintaan maaf dari Petugas Pelayanan, pengembalian biaya 100% dari petugas pelayanan, mendapatkan hak prioritas dengan tidak antri saat melakukan pengajuan kembali layanan, serta mengantarkan produk layanan ke alamat Pengguna layanan yang menerima kompensasi.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Dinas Sosial Kota Pasuruan

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 3 (tiga) tahun kedepan.

Ditetapkan di : Pasuruan
pada tanggal : 8 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PASURUAN

HOKOH ARIE HIDAYAT, S.E., S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197609191996021003

Dipindai dengan CamScanner