



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

DINAS SOSIAL

Jalan Tentara Pelajar Nomor 1 Telp./Fax. (0265) 771096
CIAMIS

Kode Pos 46211

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 130/Kpts.54/Dinsos.1/2023

LAMPIRAN : 1 (satu) berkas

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang :
- a. bahwa sehubungan telah ditetapkannya Keputusan Bupati Ciamis Nomor 130/Kpts.49/Dinsos.1/2023 tentang Penetapan Maklumat, Visi dan Misi serta Moto Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis;
 - b. bahwa Dinas Sosial Kabupaten Ciamis sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis, dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
 - 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 - 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 - 5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2020-2025;
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024;
16. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
18. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 72 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Sosial;

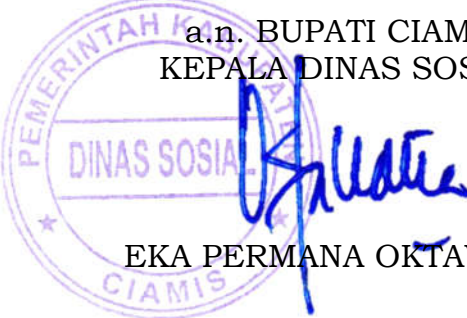
19. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 93 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
20. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024.
21. Keputusan Bupati Ciamis Nomor 821.2/KPTS.841/BKPSDM.3/2023 tentang Pengangkatan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pemberian kompensasi layanan kepada pengguna layanan apabila pelayanan tidak sesuai standar pada Dinas Sosial Kabupaten Ciamis.
- 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 Kabupaten Ciamis tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT : Kepala Dinas Sosial Kabupaten Ciamis dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan berdasarkan penilaian dari Dinas Sosial Kabupaten Ciamis.
- KELIMA : Kompensasi sebagaimana Diktum KEEMPAT diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEENAM : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ciamis.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal 13 Juli 2023

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS SOSIAL



EKA PERMANA OKTAVIANA

Tembusan :

- Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis.

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN KEPADA
PENGGUNA LAYANAN APABILA PELAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN CIAMIS

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Sosial dan sebagai upaya reformasi birokrasi, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Sosial.

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 pengguna layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial 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 untuk mengenali, mencegah atau mitigasi 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 meningkatkan kepuasan masyarakat.

C. Ruang Lingkup

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

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Sosial.
2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Sosial sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar.
5. 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:
 - 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada jangka waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan.
 - 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan/yang seharusnya gratis tetapi berbiaya.
 - 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan sistem, mekanisme dan prosedur.
 - 4) Fasilitas dan/atau sarana prasarana pelayanan yang tidak berfungsi/tidak layak.
 - 5) Produk pelayanan yang rusak/keliru/mengakibatkan kerugian karena kelalaian penyelenggara layanan.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari standar.	1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan yang telah ditetapkan 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan tidak lengkap, sehingga pengguna layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi	Kesalahan penulisan identitas pemohon

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 3 (tiga) hari dari standar.	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya	Kesalahan penulisan mengenai substansi dalam produk pelayanan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari dari standar.	Apabila pelayanan gratis tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi pengguna layanan	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pengguna layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi yang mengakibatkan kerugian

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

F. 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	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
Ringan	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan segera memperbaiki pada saat kejadian tersebut	Permohonan maaf secara lisan oleh petugas dan segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan
Sedang	1. Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan

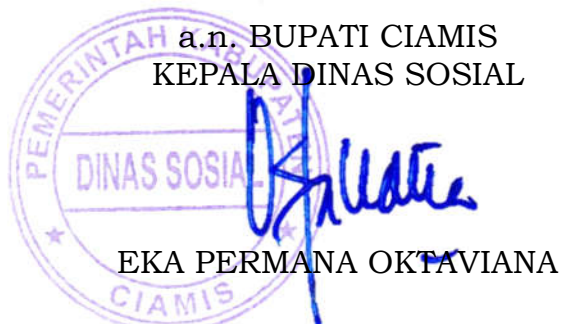
Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan	Fasilitas	Produk
	2. Hasil layanan diantarkan langsung ke alamat tempat tinggal pengguna layanan			2. Petugas mendampingi pengguna layanan untuk mengakses layanan	2. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung ke alamat tempat tinggal pengguna layanan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Mengantarkan, mendampingi dan membantu biaya perawatan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Segera mengganti produk pelayanan yang diserahkan langsung oleh pimpinan

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/atau dalam bentuk pengaduan dan Dinas Sosial melakukan verifikasi serta memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Keputusan ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal 13 Juli 2023

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS SOSIAL



EKA PERMANA OKTAVIANA