



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR

DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jln. Koto Piliang Guguak Katitiran Telp. (0752) 4415331 Batusangkar

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TANAH DATAR
NOMOR : 11 /DINSOS PPPA-2025
TENTANG
TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
APABILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TANAH DATAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan, perlu ditetapkan tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Datar tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar 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 Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2024 tentang Kabupaten Tanah Datar di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6973);

5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Datar Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 9).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Datar tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada penerima Layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan.
- KEDUA : Jenis kompensasi kepada penerima layanan terdiri dari :
1. Kompensasi dalam segi waktu pelayanan
 2. Kompensasi dalam segi biaya
 3. Kompensasi dalam segi cara/prosedur/kompetensi
 4. Kompensasi dalam segi fasilitas
 5. Kompensasi dalam segi produk
- KETIGA : Tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan antara lain sebagai berikut :
1. Kompensasi dalam segi waktu pelayanan, diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. apabila penyelesaian permohonan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada standar pelayanan setelah pengajuan berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas dan
 - b. apabila keterlambatan penyelesaian permohonan layanan disebabkan karena kelalaian petugas dan bukan disebabkan oleh adanya gangguan perangkat, sistem dan jaringan komunikasi data.
 2. Kompensasi dalam segi biaya, diberikan dengan ketentuan apabila berdasarkan hasil pemeriksaan dan klarifikasi terhadap laporan yang diajukan oleh penerima layanan kepada petugas pengelola pengaduan dapat dibuktikan bahwa petugas yang melayani telah melakukan pungutan liar atau gratifikasi dengan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Kompensasi dalam segi cara/prosedur/kompetensi, diberikan dengan ketentuan apabila petugas pelayanan tidak kompeten dan memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
4. Kompensasi dalam segi fasilitas diberikan apabila fasilitas penunjang pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
5. Kompensasi dalam segi produk diberikan apabila produk layanan tidak sesuai dengan permohonan yang diajukan.

KEEMPAT

: Bentuk kompensasi kepada penerima layanan antara lain sebagai berikut:

1. Kompensasi tingkat ringan dalam bentuk ucapan permohonan maaf secara langsung dari petugas yang bersangkutan dan percepatan penyelesaian permohonan yang bersangkutan.
2. Kompensasi tingkat sedang dalam bentuk kartu permohonan maaf yang ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan ditempel di papan pengumuman resmi.
3. Kompensasi tingkat berat dalam bentuk pemberian teguran tertulis dari Kepala Dinas kepada petugas yang melakukan kesalahan.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Penetapan ini, akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Batusangkar
pada tanggal 13 Januari 2025

Plh.KEPALA DINAS SOSIAL PPPA
KABUPATEN TANAH DATAR

