



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**DINAS SOSIAL**

Jalan Bunga No. 07 Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir Riau 29211  
Telp. (0768) 24795 Faksimile. (0768) 23626  
Laman dinsos.inhilkab.go.id Pos-el :dinsosinhil@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

NOMOR: KPTS 23 /DINSOS/X/2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN  
TERHADAP LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR  
PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik dan sebagai wujud pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan kompensasi kepada masyarakat apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan terhadap Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2023 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 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Bupati Tentang SOTK).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir Pemberian Kompensasi Kepada Pengguna Layanan terhadap Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir;

- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu diberikan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan standar layanan, sebagai berikut:
- a. Persyaratan pelayanan
  - b. Sistem mekanisme dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/Tarif pelayanan
  - e. Produk pelayanan
- KETIGA : Bentuk Kompensasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini;
- KEEMPAT : Kompensasi dapat diberikan kepada pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai standar pelayanan setelah dilakukan Verifikasi oleh petugas atau tim penanganan;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tembilahan pada tanggal Oktober 2024

Plt. KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR,

  
H. MUAMMAR GADDAFI, S.Ag.MA  
NIP. 19750214 199903 1 004

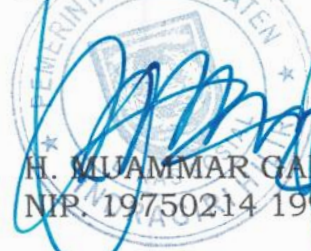
LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI  
HILIR  
NOMOR : KPTS 23 /DINSOS/X/2024  
TANGGAL : OKTOBER 2024

1. Bentuk Kompensasi yang diberikan kepada Pengguna layanan berupa :

| Komponen Standar Pelayanan Yang dilanggar | Kompensasi yang diberikan                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Persyaratan pelayanan                     | 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan<br>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan<br>3. Pemberian Air Mineral dan Permen.                                                                                      |
| Sistem mekanisme dan prosedur             | 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan<br>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan                                                                                                                              |
| Jangka waktu pelayanan                    | 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan<br>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan<br>3. Pengantaran Berkas yang telah diselesaikan langsung ke alamat pengguna layanan (Area Tembilahan dan Tembilahan Hulu).  |
| Biaya/Tarif Pelayanan                     | 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan<br>2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan<br>3. Pengantaran Berkas yang telah diselesaikan langsung ke alamat pengguna layanan (Area Tembilahan dan Tembilahan Hulu).. |
| Produk Pelayanan                          | 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan<br>2. Pengantaran Berkas yang telah diselesaikan langsung ke alamat pengguna layanan (Area Tembilahan dan Tembilahan Hulu)..                                                                                     |

2. Bentuk Kompensasi kepada Petugas Layanan
  - a. Teguran
  - b. Pembinaan
3. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Sosial untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Plt. KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR,



H. MUAMMAR GADDAFI, S.Ag.MA  
NIP. 19750214 199903 1 004