PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS SOSIAL

Jalan Sukaramai Sambas Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 392680 Fax. (0562) 392680 Pos-el : dinsos@sambas.go.id
Laman : www.dinsos.sambas.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 06/DINSOS/2026

TENTANG
KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN SAMBAS

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPETEN SAMBAS

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan mewujudkan hak serta kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, maka perlu berikan kompensasi terhadap standar pelayanan;
b. bahwa untuk memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar, maka perlu ditetapkan kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai standar;
c. bahwa untuk maksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sambas tentang Kompensasi terhadap Standar Pelayanan Dinas Sosial Kabupeten Sambas;

Mengingat :

1. Pasal 18 (ayat 6) Undang – Undang Dasar Negera Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Dearah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Lautm Daerah Tingkat II Tapin dan Dearah Tingkat II Tabalog dengan mengubah Undang-Undnag Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51 Tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahanan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah dua kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 1 Tahun 2015 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2015 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 11);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan. Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 28);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2020 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sambas Nomor 57);
12. Peraturan Bupati Sambas Nomor 2 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Sambas (Berita Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2025 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sambas.

KEDUA : Kebijakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan dan sanksi kepada pemberi layanan bila layanan tidak sesuai standar pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Sambas untuk dijadikan acuan dan tuntunan bagi setiap pegawai dalam

memberikan pelayanan secara professional.

KETIGA : Kompensasi terhadap Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KESATU dan KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan sebagai acuan dalam pemberian kompensasi dan sanksi pelayanan dan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sambas
Pada tanggal 7 Januari 2026

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Sambas,

PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS DINAS SOSIAL

BUDI ISWANTO

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEAN SAMBAS
NOMOR 06/DINSOS/2026
TENTANG KOMPENSASI TERHADAP STANDAR
PELAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SAMBAS

KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Kabupaaten Sambas dilaksaanakan dengan sebaik-baiknya dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya;
2. Penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada penerima layanan bilamana layanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan;
4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan complain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pemimpin;
5. Kompensasi di berlakukan apabila 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
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa:
   a. Persyaratan pelayanan
      1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
      2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
   b. Sistem mekanisme dan prosedur
      1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
      2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
   c. Jangka waktu pelayanan
      1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
      2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
      3) Prioritas waktu dan pelayanan (penerima layanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
   d. Biaya / tarif pelayanan
      1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
      2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
   e. Produk pelayanan
      1) Permohonan maaf dari pelaksana layanan
      2) Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layaan dapat berupa:
    1) Teguran
    2) Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima;
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Sosial Kabupaaten Sambas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kepala Dinas Sosial
Kabupaaten Sambas,

PEMERINTAH KABUPATEN
DINAS SOSIAL
SAMBAS

BUDI ISWANTO