



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

DINAS SOSIAL

Jl. Jend. H. Amir Machmud No. 331 Cimahi Telp. 022-6643149, 6643209, 6633323
Fax. 022-6645535 website : www.dissos.jabarprov.go.id
email : dissos@jabarprov.go.id
Cimahi Kode Pos 40522

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT

NOMOR : KEP.81/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT NOMOR KEP.73/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023 TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT,

- Menimbang :
- bahwa di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik telah diatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat Nomor KEP.73/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023 Tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat;
 - Bahwa dalam rangka meningkatkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dan dalam rangka mencegah mal administrasi di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam point a dan b, perlu mengubah Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat Nomor KEP.73/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023 tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat Nomor KEP.73/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023 tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut <https://sidebar.jabarprov.go.id/v/B135ABCFBE>

B135ABCFBE

Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Djuli 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Djakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 200 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahann Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 3. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tantang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5679);
 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);



6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan Aras Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
12. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 6 seri E);
13. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat



- Tahun 2016 Nomor 6 Seri E, Tamahan Lembaran daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 196, Tahun 2016 Seri E) sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Tahun 2019 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 239);
15. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 9);
 16. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 8 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 8);
 17. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 55 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit, dan Tata Kerja Dinas Sosial (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2016 seri D);
 18. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 75 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Dinas Sosial Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 75);
 19. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 30 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 69);
 20. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 174 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 Nomor 174);



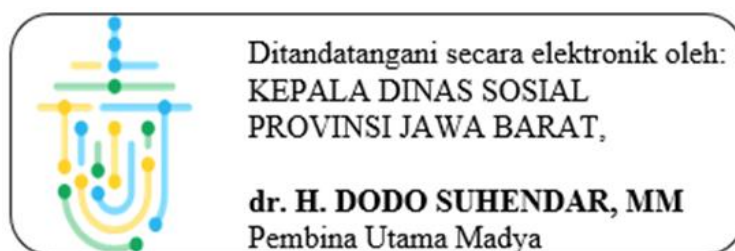
MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Mengubah ketentuan lampiran I dalam Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat Nomor KEP.73/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023 tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, sebagaimana tercantum dalam lampiran, sebagai bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat ini.
- KEDUA : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN DI: CIMAHI
PADA TANGGAL: 12 JULI 2023

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT,



B135ABCFBE

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut <https://sidebar.jabarprov.go.id/v/B135ABCFBE>

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PROVINSI JAWA BARAT
Nomor : KEP.81/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023
Tanggal : 12 Juli 2023
Hal : Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas
Sosial Provinsi Jawa Barat Nomor
KEP.73/OD.01.01.02/DINSOS/VII/2023
tentang Pemberian Kompensasi Layanan
Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak
Sesuai Dengan Standar Pelayanan di
Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. 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 penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat 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 Provinsi Jawa Barat untuk mengenali, mencegah atau memitigasi 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 menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

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

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan. Pengguna layanan



adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur. 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 standar waktu pelayanan.
- 2) Biaya layanan dikenai tarif/adanya pungutan liar dari petugas.
- 3) Cara pelayanan/Prosedur yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
- 4) Fasilitas yang tidak sesuai dengan standar dan fungsinya.
- 5) Produk pelayanan yang terdapat kesalahan penulisan/ketik dan rusak secara fisik dan/atau tidak dapat berfungsi.

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan Yang Tidak Memenuhi Standar				
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan/Prosedur	Fasilitas	Produk Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 8 jam dari standar waktu pelayanan.	Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis) yang telah ditetapkan.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.	Terdapat fasilitas yang tidak berfungsi (misal air dit Toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu/mengantri untuk mengakses.	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administratif.



B135ABCFBE

Sedang	waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari sampai dengan 3 (tiga) hari dari standar waktu pelayanan.	Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalnya petugas tidak memberikan fasilitas pelayanan khusus kelompok rentan pada kelompok rentan yang mengakses layanan).	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai substansi dalam produk pelayanan administratif.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Apabila gratis, tetapi justru dikenakan biaya/permintaan imbalan dari petugas.	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon mengalami luka ringan, sedang atau berat.	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi.

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/ Prosedur	Fasilitas	Produk Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui kekeliruan; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.
Sedang	Permohonan maaf secara lisan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis; 2. memberikan surat peringatan kepada petugas yang bersangkutan; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara tertulis; 2. Memberikan surat peringatan kepada petugas yang bersangkutan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui kekeliruan; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.



B135ABCFBE

		3. Memerintahkan kepada petugas yang meminta imbalan untuk mengembalikan secara penuh kepada yang diminta .		2. Permohonan maaf secara lisan;	
Berat	<p>1. Permohonan maaf secara tertulis.</p> <p>2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di sekitar kedudukan kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat/mengirimkan melalui jasa pengantaran barang.</p>	<p>1. Permohonan maaf secara tertulis.</p> <p>2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di sekitar kedudukan kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat/mengirimkan melalui jasa pengantaran barang.</p> <p>3. Memerintahkan kepada petugas yang meminta imbalan untuk mengembalikan secara penuh kepada yang diminta.</p>	<p>1. Permohonan maaf secara tertulis.</p> <p>2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di sekitar kedudukan kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat/mengirimkan melalui jasa pengantaran barang.</p> <p>3. Memerintahkan kepada petugas yang meminta</p>	<p>1. Permohonan maaf secara tertulis.</p> <p>2. Mengantarkan, mendampingi dan membantu mengurus (jika dimungkinkan mengganti biaya perawatan) apabila ada perawatan Kesehatan di RS/Puskesmas /Klinik.</p>	<p>1. Permohonan maaf secara tertulis;</p> <p>2. Segera mengganti produk pelayanan yang diserahkan oleh pimpinan/yang mewakili;</p>



B135ABCFBE

		4. Memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada petugas yang bersangkutan.	<p>imbalan untuk mengembalikan secara penuh kepada yang diminta.</p> <p>4. Memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada petugas yang bersangkutan.</p>		
--	--	--	--	--	--

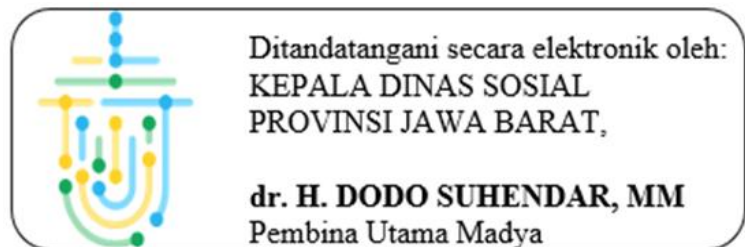


B135ABCFBE

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 Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA BARAT,



B135ABCFBE

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/B135ABCFBE>