



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
DINAS SOSIAL

Jalan Basuki Rahmat Nomor : 72 Telp (0721) 481600 Fax. (0721) 483692

<http://www.dinsos.lampungprov.go.id>

BANDAR LAMPUNG

Kode Pos : 35215

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG
Nomor : 400.9.3.21//4 IV.07/ B.II /2024

T E N T A N G

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
PENGASUHAN ANAK DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA
LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL
PROVINSI LAMPUNG**

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Lampung, maka diperlukan suatu proses pelayanan yang profesional;
 - b. bahwa untuk melancarkan tugas dalam pelayanan tersebut Dinas Sosial Provinsi Lampung dipandang perlu untuk membuat aturan kompensasi yang tidak sesuai dengan standar;
 - c. bahwa untuk maksud pada huruf a dan huruf b, maka perlu di susun aturan pemberian kompensasi kepada Penerima Pelayanan dan Sanksi kepada Pemberi Layanan apabila tidak sesuai dengan Standar Pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Lampung;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2028 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - 2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Perlindungan Anak sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang RI Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak;
 - 4. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak;
 - 5. Undang-Undang RI Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak;
 - 6. Peraturan Gubernur Nomor 7 Tentang Pelimpahan wewenang dibidang Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Lampung;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

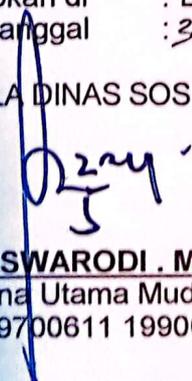
- KESATU** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG KETENTUAN TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN PENGASUHAN ANAK DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG
- KEDUA** : Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Pengasuhan Anak dan Sanksi terhadap Pemberi Layanan dan apabila Layanan tidak sesuai dengan standar Pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Lampung maka tertuang dalam lampiran surat Keputusan ini;
- KETIGA** : Aturan Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Pengasuhan Anak dan Sanksi kepada Pemberi Layanan apabila layanan tidak sesuai dengan standar di Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk digunakan sebagai acuan bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan secara profesional;
- KEEMPAT** : Pada saat Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung, maka dalam Pemberian Layanan dan Penerima Layanan Pengasuhan Anak harus melaksanakan dan mematuhi aturan dengan sebaik-baiknya;
- KELIMA** : Apabila Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Pengasuhan Anak dan apabila Layanan tidak sesuai dengan standar maka akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : 30 April 2024

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG,

PARAF HIERARKI	
1	Sekretaris
2	Wabid /JF
3	Kasubag/Pengawas/JF
4	Pelaksana


Drs. ASWARODI . M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19700611 199003 1 003

**KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
PENGASUHAN ANAK DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA
LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN DI DINAS SOSIAL
PROVINSI LAMPUNG**

1. Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Provinsi Lampung dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara Tranparans, No Korupsi, Efektif, Efisien dan Profesional sesuai dengan dan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditelah 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 diperoleh tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh Petugas Unit Layanan setelah Penerima Layanan mengajukan komplain atas Layanan yang diterima yang ditindak lanjuti dengan penilaian Pimpinan.
5. Kompensasi diberlakukan 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
6. Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat berupa :

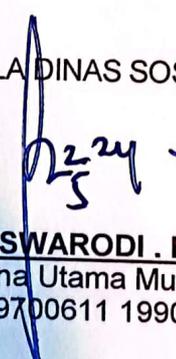
Kompensasi Standar Pelayanan yang di langgar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan Pengasuhan Anak2. Penjelasan dan Klarifikasi dari pemberi layanan Pengasuhan Anak terkait masalah yang diadukan
Sistem mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan Pengasuhan Anak2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan Pengasuhan Anak terkait masalah yang diadukan

Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana pelayanan Pengasuhan Anak 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari pemberi layanan Pengasuhan Anak terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayanan (penerima layanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
Biaya/Tarif Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan Pengasuhan Anak 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan Pengasuhan Anak 3. terkait masalah yang diadukan 4. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
Produk Pelayan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf dari pelaksana layanan Pengasuhan Anak 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan Pengasuhan Anak terkait masalah yang diadukan

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 2 x 24 jam setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.
9. Komplain atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi koreksi bagi Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

PARAF HIERARKI	
1	Sekretaris
2	Kabid / JF
3	Kasubag/Bengawan/ JF
4	Pelaksana

KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG,


Drs. ASWARODI . M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19700611 199003 1 003