



# PEMERINTAH KOTA JAMBI DINAS SOSIAL

Jln. Jend. Sudirman No. 156 – Jambi Selatan Telp. (0741) 24193 – Fax. (0741) 31682  
Email: [dinsoskotajambi@gmail.com](mailto:dinsoskotajambi@gmail.com), Website: [dinsos.jambikota.go.id](http://dinsos.jambikota.go.id)  
**Jambi** - Kode Pos 36138

---

## SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI NOMOR : 37 TAHUN 2024

### TENTANG

### PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

### KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI

Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Jambi, Dinas Sosial Kota Jambi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Dan Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);  
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 15 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);  
4. 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);  
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun

- 2013 Nomor 750);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan( Berita Negara Republik Indonesia 2014 Nomor 615);
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
  8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Meneteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  9. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Jambi Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2019 Nomor 10);
  10. Peraturan Walikota Jambi Nomor 41 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata kerja pada Dinas Sosial Kota Jambi (Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2016 nomor 41);

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA JAMBI
- KESATU : Sistem kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atas adanya keterlambatan dan ketidaksesuaian pelayanan Masyarakat yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan pada setiap layanan di Dinas Sosial Kota Jambi;
- KEDUA : Sebagai tindak lanjut dari Standar Pelayanan yang ada dan adanya keterlambatan waktu dan ketidaksesuaian prosedur pelayanan maka para masyarakat berhak atas kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi :
- a. Kategori I Keterlambatan 30 Menit, permohonan maaf dari petugas;
  - b. Kategori II Keterlambatan 60 Menit, diberikan snack permen;
  - c. Kategori III Keterlambatan 60 Menit keatas, diberikan snack ringan;

- KETIGA : Keputusan memberikan atau tidaknya kompensasi kepada masyarakat berada di tangan pengawas Harian setelah melakukan telaah penilaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- KEEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jambi  
Pada Tanggal 29 Desember 2023

**KEPALA DINAS,**



**YUNITA INDRAWATI, AP., MP., CGCAE**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19740607 199403 2 002

**Tembusan** disampaikan kepada Yth.

1. Pj Walikota Jambi di Jambi (sebagai laporan)
2. Arsip