



PEMERINTAH KOTA AMBON

DINAS SOSIAL

Jalan Pemuda, Kelurahan Amantelu Ambon - Kode Pos 97122
Email : dinsoskotambon@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA AMBON NOMOR : 05 TAHUN 2024

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA AMBON

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA AMBON,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kepatuhan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada Dinas Sosial Kota Ambon dipandang perlu untuk menetapkan pemberian kompensasi;

b. bahwa kompensasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan adalah terhadap layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Ambon;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Ambon tentang pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Ambon.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024;
9. Peraturan Walikota Ambon Nomor 35 Tahun 2021 tentang Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Dinas Sosial Kota Ambon.
- KEDUA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu diberikan jika dalam pemberian layanan kepada penerima layanan pada Dinas Sosial Kota Ambon tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum Kesatu dapat berupa :
 - a. Kategori I, keterlambatan 0-30 menit, kompensasi permintaan maaf dari petugas;
 - b. Kategori II, keterlambatan 30-60 menit, berhak atas kompensasi souvenir boltpoint;
 - c. Kategori III, keterlambatan > 60 menit, berhak atas kompensasi souvenir mug;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Ambon
Pada tanggal : 31 Januari 2024

