



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL**

**KABUPATEN BENGKALIS**

**NOMOR : 400.9/DINSOS/KPTS/2024/119**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN  
DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS**

**KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS,**

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis, maka perlu diberikan kompensasi keterlambatan pelayanan bagi pengguna layanan.
- b. Kompensasi ini merupakan wujud tanggungjawab atas bentuk layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang kurang optimal yang diterima oleh pengguna layanan.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis tentang Keputusan Pemberian Kompensasi keterlambatan pelayanan bagi pengguna layanan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan daerah Provinsi Sumatera Tengah; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2754);
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 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 9 Tahun 2015 tentang 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 Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 Nomor 7);
7. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 113 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN BAGI PENGGUNA LAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS;
- KESATU** : Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Bagi Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis;
- KEDUA** : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari Pengguna Layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku;
- KETIGA** : Wujud kompensasi diberikan kepada pengguna layanan dalam bentuk prioritas waktu dan pelayanan tanpa harus antri dan/atau bentuk lainnya disesuaikan dengan ketersediaan anggaran pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.
- KEEMPAT** : Kriteria kompensasi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan, apabila :
- a. Terjadi keterlambatan waktu dalam pemberian layanan minimal selama 30 menit.
  - b. Pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP), Prosedur Layanan, Persyaratan Layanan, Tarif Layanan dan Pengaduan Layanan Publik.
- KELIMA** : Apabila keterlambatan waktu dalam pemberian layanan dan/ atau pemberian pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP), Prosedur Layanan, Persyaratan Layanan, Tarif Layanan dan Pengaduan Layanan Publik, maka penerima layanan berhak atas :
- a. Permohonan maaf;
  - b. Prioritas Waktu dan pelayanan tanpa harus antri;
  - c. Makanan dan Minuman;
  - d. Souvenir;
  - e. Layanan pengiriman dokumen ke rumah oleh petugas.

- KEENAM : Penerima layanan yang berhak atas kompensasi adalah masyarakat yang mengurus produk layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.
- KETUJUH : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bengkalis  
Pada tanggal : 22 Januari 2024  
KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BENGKALIS



*Paulina*  
**PAULINA, S.Pi.,M.Si**  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19770709 200701 2 005