



PEMERINTAH KOTA DUMAI

DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jalan Sultan Syarif Kasim Nomor 11 Buluh Kasap, Dumai Timur, Dumai, Riau 28814
Laman <https://dinsospm.dumaikota.go.id>, pos-el dsosial2018@kumai.go.id

KEPUTUSAN WALIKOTA DUMAI NOMOR : 15/DINSOSPM/2024 TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA DUMAI

WALIKOTA DUMAI

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh Para Pelanggan (Masyarakat)
- b. Bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan pada masing-masing Bidang;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b diatas perlu ditetapkan Keputusan Walikota Dumai tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3829);
3. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah No. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 187 Tambahan Lembaran Negara Nomor 6402);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

13. Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai (Lembaran Daerah Kota Dumai Tahun 2020 Nomor 1 Seri D);
14. Peraturan Walikota Dumai Nomor 34 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai (Berita Daerah Kota Dumai Tahun 2022 Nomor 12 Seri D);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan yang Menerima Pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai.
- KEDUA** : Pemberian Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari Pelanggan (masyarakat), adanya keterlambatan pelayanan Pelanggan (masyarakat) yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional (SOP) yang telah ditetapkan pada setiap Bidang di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat;
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu mencakup :
- a. Persyaratan mendapatkan layanan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan
 - c. Jangka waktu layanan
 - d. Biaya atau tariff layanan
 - e. Produk layanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- KEEMPAT** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu dapat berupa :
- a. Memberikan layanan prioritas pada proses berikutnya
 - b. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku

KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Dumai
Pada Tanggal : 03 Februari 2024

a.n. WALIKOTA DUMAI
KEPALA DINAS SOSIAL DAN
PERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA DUMAI,



dr. HERMIYATI
Pembina Utama Muda
NIK. 19711229 200012 2 001