DINAS SOSIAL
KABUPATEN TANGGAMUS



KEBIJAKAN PEMBERIAN KOMPENSASI

KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN SANKSI KEPADA PETUGAS LAYANAN BILA LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus
Nomor : 870/12/30/2026
Tanggal : 02 Januari 2026

Akuntabel · Transparan · Profesional · Pelayanan Prima

1 KETENTUAN UMUM

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, no korupsi, transparan, efektif, efesien dan profesional dengan berpedoman pada Standar pelayanan.
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.



2 KETENTUAN KOMPENSASI (lanjutan)

4. Kompensasi diberikan oleh petugas unit layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian pimpinan.
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan 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



3 BENTUK KOMPENSASI (DASAR PEMBERIAN)



4 BENTUK KOMPENSASI

Kompensasi Standar Pelayanan yang dilanggar	Kompensasi yang diberikan
Persyaratan pelayanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan
Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan pelayan (penerima pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
Biaya/Tarif Pelayanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan 3. Souvenir disediakan dan diberikan oleh ruang pelayanan yang diadukan
Produk Layanan	1. Permohonan Maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan

6 SANKSI KEPADA PEMBERI LAYANAN

Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada pemberi layanan dapat berupa :

a. Teguran

b. Pembinaan



7 WAKTU PEMBERIAN KOMPENSASI



Kompensasi diberikan **maksimal 3x24 jam** setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima.





8 EVALUASI DAN PENINGKATAN LAYANAN



Kompensasi atas layanan yang tidak sesuai standar akan menjadi bahan evaluasi internal bagi Dinas Sosial untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

