



KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

NOMOR 05 / DINSOS/ TAHUN 2026

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA
PONTIANAK

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak, maka perlu menetapkan mekanisme pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak ;
- b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut di atas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak ;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), Sebagai Undang-Undang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
5. Undang – undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah ;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 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 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
10. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang kedudukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 149) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah
13. Peraturan Wali Kota Nomor 131 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja Dinas Sosial Pontianak (Berita Daerah Kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 131);
14. Peraturan Walikota Pontianak Nomor 20.2 Tahun 2023 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak (Berita Daerah kota Pontianak Tahun 2021 Nomor 20.2) ;
15. Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak Nomor 3/DINSOS/Tahun 2026 Tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak Nomor 22/DINSOS/Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kota Pontianak ;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi bagi pengguna layanan yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak ;
- KEDUA : Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas dari korupsi ;
- KETIGA : Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui mekanisme yang telah ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan ;
- KEEMPAT : Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak dapat memberikan kompensasi kepada Pengguna layanan atas pelayanan yang tidak sesuai standar berdasarkan hasil penilaian

- KELIMA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT diberikan sesuai dengan tata cara yang tercantum dalam Lampiran Keputusan ini
- KEENAM : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Kota Pontianak ;
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 01 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

M. AKIF



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
NOMOR 05 /DINSOS/TAHUN 2026
TENTANG KOMPENSASI
KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA
DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGUNAAN LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

A. LATAR BELAKANG

Dinas Sosial Kota Pontianak berkomitmen untuk memberikan pelayanan public yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, dalam praktiknya, kadang terjadi ketidaksesuaian layanan yang diterima masyarakat, seperti keterlambatan atau kekurangan informasi, yang dapat merugikan pengguna layanan. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Sosial Kota Pontianak perlu menyediakan mekanisme kompensasi yang adil, seperti pengembalian biaya atau layanan tambahan. Kompensasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, memperbaiki akuntabilitas layanan, dan menjaga kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud :

Memberikan solusi yang adil dan memadai bagi pengguna layanan yang dirugikan akibat ketidaksesuaian antara layanan yang diterima dengan standar yang ditetapkan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak.

Tujuan :

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
2. Menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan public
3. Memperbaiki kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. PENGERTIAN

- a. Jenis layanan adalah seluruh layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak , Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah Pedoman pelaksanaan layanan yang telah ditetapkan.
- b. Pengguna Layanan adalah masyarakat atau Pihak yang menerima layanan
- c. Kompensasi adalah bentuk layanan tambahan atau pengganti yang diberikan apabila Pelayanan tidak sesuai standar.

- d. Keadaan kahar adalah kondisi luar biasa yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan yang menghambat pelayanan.

E. JENIS PELAYANAN

Jenis pelayanan yang dilaksanakan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Pontianak adalah :

1. Pelayanan Pemakaman Mayat Terlantar
2. Pelayanan Laporan Sosial Anak Berhadapan dengan Hukum (ABH) Sebagai Korban atau saksi
3. Pelayanan Pemberian Alat Bantu Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia
4. Pelayanan Rujukan Orang Dengan Gangguan Kejiwaan(ODGJ) ke Fasilitas Kesehatan Jiwa
5. Pelayanan Rujukan Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan Gelandangan Pengemis ke Dinas Sosial Prov. Kalbar
6. Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar dan gelandangan Pengemis di Luar Panti pada PLAT dan UPRS
7. Pelayanan Kunjungan Tamu pada PLAT dan UPRS
8. Pelayanan Pemberian Surat Keputusan Izin Pengasuhan Anak
9. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pengangkatan Anak
10. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Perwalian Anak
11. Pelayanan Data Rehabilitasi Sosial
12. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Izin Undian Berhadiah/Pengumpulan Uang dan Barang
13. Pelayanan Pemberian Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS), (Lembaga, Yayasan, panti asuhan dan Taman Anak Sejahtera (TAS)/ Organisasi Sosial (Orsos)
14. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) Jalur Afirmasi
15. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Jaring Pengaman Sosial Kesehatan (JPS Kesehatan)
16. Pelayanan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Keluarga Dinas Sosial Kota Pontianak
17. Pelayanan Operasional Tanggap Darurat Bencana Alam dan Sosial
18. Pelayanan Pengusulan Peserta PBI APBD/ BPJS Kesehatan
19. Pelayanan Reaktifasi Peserta PBI APBN / BPJS Kesehatan
20. Pelayanan Usulan Bantuan Sosial Uang Tunai
21. Pelayanan Usulan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)

F. IDENTIFIKASI BENTUK DAN JENIS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

- a. Identifikasi bentuk pelayanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi :
 1. Waktu pelayanan lebih lama dari pada Standar Waktu Pelayanan
 2. Biaya layanan tidak sesuai dengan yang tertera pada klausul biaya pada Standar Pelayanan
 3. Cara Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur
 4. Persyaratan tidak sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur
 5. Kompetensi petugas tidak sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur

b. Identifikasi Jenis Layanan yang tidak memenuhi standar yang mungkin terjadi :

Kategori	BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI				
	Waktu	Biaya	Persyaratan	Prosedur	Kompetensi Petugas
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1(satu) hari dari standar	Terdapat kesalahan penulisan (angka/huruf) pada bukti pembayaran	Persyaratan tidak sesuai SOP	Petugas melewati sebagian prosedur	Petugas kurang lengkap dalam memberikan informasi
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2-5 hari dari standar	Kesalahan biaya yang menyebabkan pengguna membayar lebih dari seharusnya (sementara)	Persyaratan tidak sesuai SOP	Petugas tidak menjalankan prosedur	Petugas memberikan informasi yang keliru
Berat	Waktu pelayanan melebihi lebih dari 5 (Lima) hari dari standar	Kesalahan biaya yang merugikan pengguna secara nyata (kelebihan pembayaran)	Persyaratan tidak sesuai SOP	Terjadi penyimpangan prosedur	Petugas tidak memberikan informasi

c. Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

G. BENTUK DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR

a. Bentuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar :

KATEGORI	BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR				
	Waktu	Biaya	Persyaratan	Prosedur	Kompetensi Petugas
Ringan	Permohonan maaf secara lisan	Klarifikasi biaya secara terbuka	Perbaikan informasi secara langsung	Penyesuaian prosedur saat itu juga	Penjelasan ulang oleh Petugas
Sedang	Permohonan maaf secara lisan	Prioritas layanan pada permohonan berikutnya (tanpa antrean umum)	Perbaikan dan pemenuhan persyaratan oleh petugas	Perbaikan prosedur secara langsung	Penyampaian informasi yang benar dan lengkap
Berat	Permohonan maaf secara lisan dan /atau tertulis	Hasil layanan diantarkan langsung atau melalui media elektronik	Pengembalian/penyesuaian biaya (jika ada kerugian)	Pendampingan langsung oleh petugas hingga layanan selesai	Prioritas layanan penuh pada permohonan berikutnya

3. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.
4. Penetapan kategori tingkat pelanggaran dan bentuk kompensasi dilakukan berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian oleh pejabat/pegawai yang berwenang.



Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 01 Maret 2026

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

M. AKIF