



KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

NOMOR 05 / DINSOS/ TAHUN 2026

TENTANG

TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN APABILA
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan, perlu ditetapkan Tata Cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan ;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan 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);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Tata cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Apabila Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan .
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu mencakup :
- a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Produk pelayanan;
 - e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- KETIGA : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu dapat berupa :
- a. Menyampaikan permintaan maaf secara resmi dari Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak;
 - b. Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan terkait masalah yang diadukan;

- KEEMPAT : Pengeluaran sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Dinas ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Kota Pontianak.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 01 Maret 2026

