

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta Kabupaten Purwakarta
Nomor : SS.01/02/03/39-Sekre/2024
Tanggal : 2 Januari 2024
Tentang : PERUBAHAN KEDUA KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PURWAKARTA TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI
LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI
STANDAR PELAYANAN

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN
(MALADMINISTRASI)
PADA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KABUPATEN PURWAKARTA**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya. Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar (maladministrasi).
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

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 (maladministrasi).

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta.

2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
3. Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar (maladministrasi).
5. Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi)

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi) yang mungkin terjadi:
 - a) Penundaan Berlarut.
 - b) Penyimpangan Prosedur.
 - c) Tidak Memberikan Layanan.
 - d) Penyalahgunaan Wewenang.
 - e) Permintaan Imbalan
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi) yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi)				
	Penundaan Berlarut	Penyimpangan Prosedur	Tidak Memberikan Layanan	Penyalahgunaan Wewenang	Permintaan Imbalan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari norma	Penyelenggaraa n pelayanan publik yang tidak sesuai dengan alur atau prosedur layanan	Tidak memberikan informasi terkait layanan yang diperlukan	Pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan pribadi dalam penyelenggaraa n pelayanan publik.	Terjadi pemunguta n biaya oleh oknum petugas dengan jumlah kurang dari Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah)
Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi)				
	Penundaan Berlarut	Penyimpangan Prosedur	Tidak Memberikan Layanan	Penyalahgunaan Wewenang	Permintaan Imbalan
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.	Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan menambah/mengurangi prosedur yang telah ditetapkan	Perilaku mengabaikan sebagian tugas layanan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut	Pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan kelompok	Terjadi pemungutan biaya oleh oknum petugas dengan jumlah lebih dari Rp. 20.000,- - Rp. 50.000,- (dua puluh

				lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	ribu rupiah sampai dengan lima puluh ribu rupiah)
Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi)				
	Penundaan Berlarut	Penyimpangan Prosedur	Tidak Memberikan Layanan	Penyalahgunaan Wewenang	Permintaan Imbalan
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan menambah dan mengurangi prosedur yang telah ditetapkan	Perilaku mengabaikan keseluruhan tugas layanan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut	Pelaksana layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang terhubung pada kepentingan pribadi dan kelompok lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	Terjadi pemungutan biaya oleh oknum petugas dengan jumlah lebih dari Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah)

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

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi)

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi) :

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi)				
	Penundaan Berlarut	Penyimpangan Prosedur	Tidak Memberikan Layanan	Penyalahgunaan Wewenang	Permintaan Imbalan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.

Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna.	1. Permohonan maaf secara tertulis. Memberikan penjelasan secara tertulis	1. Permohonan maaf secara tertulis. Memberikan penjelasan secara tertulis	1. Permohonan maaf secara tertulis. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	1. Permohonan maaf secara tertulis. Mengembalikan biaya yang diminta oleh oknum petugas sesuai dengan jumlah yang diminta
--------------	--	---	---	---	---

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar (Maladministrasi):

- a) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar (maladministrasi) kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- b) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar (maladministrasi) kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta ini.
- c) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar (maladministrasi) dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Purwakarta
Pada Tanggal : 2 Januari 2024

KEPALA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PURWAKARTA


H. DIDI SUARDI, SH., M.Si.
NIP. 19660525 198803 1 008