



PEMERINTAH KOTA TARAKAN  
**DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**

Jalan Teuku Umar RT. 14 No. 36 Kelurahan Pamusian Kota Tarakan 77121

Telp. (0551) 21329 Faks. (0551) 34499

Laman : <http://tarakankota.go.id/dinsos> Pos-el : [dinsospmkotatarakan@gmail.com](mailto:dinsospmkotatarakan@gmail.com)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
KOTA TARAKAN**

**NOMOR : 0008.3/38/ DINSOSPM/2025**

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik 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, perlu ditetapkan tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai Standar Pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan Tidak Sesuai Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1997 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tarakan;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 55 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat;

- Memperhatikan :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
  3. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

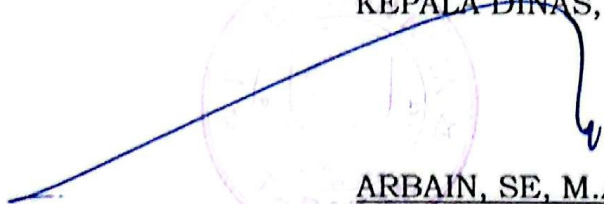
**KESATU :** Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.

**KEDUA :** Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan baik langsung maupun tidak langsung saluran pengaduan yang telah disiapkan dan mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan tidak sesuai Standar Pelayanan

- KETIGA** : Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat Kota Tarakan dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat
- KEEMPAT** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tarakan  
pada tanggal 30 Oktober 2025

KEPALA DINAS,

  
ARBAIN, SE, M.A.P  
PEMBINA Utama Muda/IV.c  
NIP. 196803181994031007

## BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

### A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan dan dalam upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap Pengguna Layanan dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait. Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara cepat dan tepat serta 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 dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai acuan bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar ;
2. Untuk menciptakan pelayanan publik handal, cepat, akurat, terpercaya, serta berkualitas ;
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.

### D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.
2. Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.
3. Pengguna layanan adalah masyarakat, klien yang harus dilayani oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (*substitusi*) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
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**

1. Jenis Layanan Di Lingkungan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat:

- 1). Layanan Pengangkatan Anak
- 2). Layanan Penanganan Orang Terlantar
- 3). Layanan Koordinasi Terhadap Pekerja Migran Bermasalah Sosial (PMBS)
- 4). Layanan Pelaksanaan Rujukan Klien Terlantar Sakit ke Puskesmas
- 5). Layanan Pemesanan Tiket Speed/Kapal/Pesawat Bagi Klien Terlantar
- 6). Layanan Reunifikasi Keluarga Bagi Disabilitas Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Anak Terlantar, Gelandangan dan Pengemis
- 7). Layanan Pelaksanaan Rujukan Klien Anak Terlantar ke Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKSA)
- 8). Layanan Pelaksanaan Rujukan Klien Terlantar Lanjut Usia Terlantar ke LKS/PSTW Marga Rahayu Tanjung Selor
- 9). Layanan Pelaksanaan Rujukan Klien Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) ke RSUD dr. H.Jusuf SK
- 10). Layanan Rujukan Klien Stres ke Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga
- 11). Layanan Penyediaan Permakanan
- 12). Layanan Pemberian Bimbingan Fisik, Mental dan Sosial bagi Disabilitas, Lanjut Usia, Anai, Gelandangan dan Pengemis
- 13). Layanan Pelaksanaan Penyediaan Alat Bantu Kesehatan Bagi Disabilitas dan lanjut Usia
- 14). Layanan Pelaksanaan Masuk dan Keluar Shelter/Rumah Singgah
- 15). Layanan Sosial dalam Kedaruratan Bagi Lanjut Usia dan Anak
- 16). Layanan Surat Keterangan Lembaga Kesejahteraan Sosial/Organisasi/ Yayasan/Perkumpulan
- 17). Layanan Penerbitan Surat Izin Penggalangan Dana
- 18). Layanan Fasilitasi Program Sembako
- 19). Layanan Pelaksanaan Peralihan Peserta BPJS PBI Pemda Tarakan

2. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

- 1) Waktu pelayanan lebih lama dari pada standar waktu pelayanan.
- 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
- 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.

3. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan Melebihi 1 (satu) hari dari norma.	Terjadi perbedaan penulisan nama dan alamat pada Surat Keterangan Terlantar, Surat Rekomendasi, Surat Rujukan Lansia ke PSTW Tanjung Selor dan Rujukan Baznas dan produk dokumen lainnya (lintas seksi)	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.

Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi Keterlambatan proses Surat Keterangan Terlantar, Surat Rekomendasi, Surat Rujukan Lansia ke PSTW Tanjung Selor dan Rujukan Baznas dan produk dokumen lainnya dikarenakan proses penandatanganan pejabat yang berwenang tidak ada ditempat yaitu (Kadis/Sekretaris/Kabid) sedang melaksanakan Dinas Luar	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Dokumen seperti fotocopy KTP dan KK yang telah dikumpulkan hilang sehingga petugas pengaduan datang kerumah klien untuk meminjam KTP dan KK untuk di fotocopy sendiri dengan biaya pribadi	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.

4. 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**

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	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.
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di kota tarakan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di kota Tarakan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

**G. Kompensasi atas Kesalahan Pengetikan**

Apabila dalam pembuatan dokumen terdapat kesalahan pengetikan maka penerima layanan berhak atas :

1. Permohonan maaf
2. Prioritas waktu dan pelayanan tanpa harus antri
3. Produk layanan diantarkan sampai ke rumah klien

Kepala Dinas

ARBAIN, SE, M.A.P

Pembina Utama Muda/IV.c

NIP. 19680318199403100