PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Jalan Teuku Umar RT. 14 No. 36 Kelurahan Pamusian Kota Tarakan 77121
Telp. (0551) 21329 Faxs. (0551) 34499
Laman : http://tarakankota.go.id/dinsos Pos-el : dinsospmkotatarakan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA TARAKAN
NOMOR 000.8.3.4/11.1/DINSOSPM/2026

TENTANG

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

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, perlu untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan;
b. bahwa untuk melaksanakan pemberian kompensasi kepada penerima layanan, perlu ditetapkan tata cara pemberian kompensasi kepada penerima layanan apabila layanan tidak sesuai dengan 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 Pemberian Kompensasi Ketidaksesuaian Pelayanan terhadap Standar Pelayanan Publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Peningkatan Kualitas Pelayanan;

6. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020;
7. Peraturan Wali Kota Tarakan Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

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 :

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 : Penerima layanan dapat menyampaikan pengaduan baik langsung maupun tidak langsung melalui pengaduan yang telah disiapkan dan mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik;

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 Kota Tarakan;

KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tarakan
Pada Tanggal : 14 April 2026
Kepala,

ARBAIN, S.E., M.AP
Pembina Utama Muda
NIP 19680318 199403 1 008

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN NOMOR 000.8.3.2/11.1/DINSOSPM/2026
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETIDAKSESUAIAN PELAYANAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN

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

A. Latar Belakang

Dałam 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 penerima pelayanan dan pemangku kepentingan (stakeholders) terkait, Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara cepat dan tepat 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 mengurangi 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 penerima layanan;
4. Untuk Meningkatkan Integritas; dan
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dałam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

D. Pengertian

1. Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan;
2. Standar Pelayanan adalah semua standar operasional yang ditetapkan untuk semua jenis standar pelayanan yang diberikan;
3. Penerima layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan 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 termasuk pula gangguan jaringan dan hal-hal yang diluar kewenangan pemberi layanan 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 social bagi Disabilitas, Lanjut Usia, Anak, 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Kota Tarakan.
20) Layanan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar dalam Data Tunggal Sosial dan Ekonomi Nasional (DTSEN).
21) Layanan Pengelolaan Pengaduan.

2. Identifikasi Bentuk Pelayanan Berdasarkan Asas Pelayanan Publik yang Tidak Memenuhi Standar:

Kategori	Asas Ketepatan Waktu	Asas Kecepatan, Kemudahan, & Keterjangkauan	Asas Keprofesionalan	Asas Kepastian Hukum	Asas Fasilitas & Perlakuan Khusus Kelompok Rentan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari standar waktu normal yang ditetapkan	Terjadi Perbedaan Penulisan Nama/Alamat pada dokumen yang memperlambat penerbitan	Petugas kurang bersikap ramah, kurang disiplin, atau kurang informatif saat melayani	Petugas salah memberikan informasi persyaratan/alur permohonan awal kepada pengguna layanan	Fasilitas antrean khusus/kursi roda untuk pemohon lansia/ disabilitas sementara tidak tersedia/ terhalang
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari s.d. 5 (lima) hari dari standar normal	Prosedur pelayanan berbelit-belit akibat kelalaian koordinasi internal unit pelayanan	Petugas berlaku tidak sopan, tidak responsif, atau tidak kompeten dalam penanganan berkas	Petugas meminta persyaratan tambahan di luar aturan/SOP resmi yang telah ditetapkan	Petugas mendahulukan pemohon umum dibandingkan kelompok rentan (lansia/disabilitas/ibu hamil) tanpa alasan sah
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari standar normal	Dokumen fotokopi/ persyaratan pemohon hilang oleh petugas sehingga merugikan pemohon	Petugas melakukan tindakan indisipliner berat, pelanggaran etika, atau kekerasan verbal/fisik	Terjadi pelanggaran aturan perundang-undangan/ penyalahgunaan wewenang oleh petugas dalam penerbitan rekomendasi	Penolakan/ pengabaian pemberian layanan secara diskriminatif terhadap kelompok rentan/ penyandang disabilitas/PPKS

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Kategori	Asas Ketepatan Waktu	Asas Kecepatan, Kemudahan, & Keterjangkauan	Asas Keprofesionalan	Asas Kepastian Hukum	Asas Fasilitas & Perlakuan Khusus Kelompok Rentan
		secara materiil/waktu			

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

4. **Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar**

   1) **Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar**:

Kategori	Asas Ketepatan Waktu	Asas Kecepatan, Kemudahan, & Keterjangkauan	Asas Keprofesionalan	Asas Kepastian Hukum	Asas Fasilitas & Perlakuan Khusus Kelompok Rentan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan dan pencetakan ulang dokumen secara gratis dan cepat	Permohonan maaf secara lisan dari petugas layanan	Permohonan maaf secara lisan dan pendampingan pembenahan alur berkas langsung oleh petugas	Permohonan maaf secara lisan dan penyediaan fasilitas/pendampingan prioritas saat itu juga
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis dan kemudahan percepatan pemprosesan dokumen (*fast track*)	Permohonan maaf secara tertulis dan pembinaan disiplin internal kepada petugas oleh atasan langsung	Permohonan maaf secara tertulis dan koreksi prosedur sesuai regulasi resmi tanpa syarat tambahan	Permohonan maaf secara tertulis dan pemprosesan layanan prioritas khusus (jalur cepat)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Kategori	Asas Ketepatan Waktu	Asas Kecepatan, Kemudahan, & Keterjangkauan	Asas Keprofesionalan	Asas Kepastian Hukum	Asas Fasilitas & Perlakuan Khusus Kelompok Rentan
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Hasil layanan diantarkan langsung ke rumah penerima layanan (wilayah Tarakan, kecuali P. Sadau via pos)	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Penggantian/ pengurusan ulang berkas gratis dan pengantaran dokumen langsung ke rumah penerima layanan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Memproses/ memberikan sanksi disiplin kepada petugas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan	1. Permohonan maaf secara tertulis. 2. Evaluasi/pemeriksaan internal dan penindakan tegas atas pelanggaran aturan perundang-undangan	1. Permohonan maaf secara tertulis 2. Layanan penjemputan/pengantaran dokumen langsung ke domisili kelompok rentan (*home visit service*)

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

a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, penerima 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 kategori sedang dan berat, penerima 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.

c. Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilaksanakan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

F. 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, S.E., M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP 19680318 199403 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).