



PEMERINTAH KOTA PADANG PANJANG
**DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Jl. Anas Karim No. 14 Pasar Usang Padang Panjang 27118

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PADANG PANJANG**

NOMOR : 460/66 /DSPPKBPPPA-PP/2024

TENTANG

**KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PADANG PANJANG**

**KEPALA DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PADANG PANJANG,**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padang Panjang dipandang perlu untuk mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. bahwa untuk mengakomodir pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padang Panjang
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah nomor 46 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 5294);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449);
8. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199);
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 111/HUK/2009 tentang Indikator Kinerja Bidang Kesejahteraan Sosial;
10. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor :749);
12. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota;
13. Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 732).
14. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Nomor 55/HK-010/B5/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera di Kabupaten/Kota.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PADANG PANJANG TENTANG TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DILINGKUNGAN DINAS SOSIAL PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PADANG PANJANG**

KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padang Panjang wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padang Panjang

KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan terhadap keluhan dari masyarakat yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang ditetapkan.

- KETIGA** : Sebagai tindak lanjut dari berlakunya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dan adanya keterlambatan waktu pelayanan kepada masyarakat maka masyarakat berhak atas kompensasi berupa;
1. Jika keterlambatan kurang dari 30 menit, maka petugas pelayanan akan meminta maaf secara lisan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan;
 2. Jika keterlambatan lebih dari 30 menit, maka petugas pelayanan akan meminta maaf secara tertulis kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan;
 3. Jika pelayanan terlambat 1 (satu) hari kepada masyarakat, maka berhak kompensasi berupa souvenir dari Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padang Panjang;
 4. Jika petugas pelayanan bersikap tidak sopan kepada masyarakat, maka petugas wajib membuat permintaan maaf secara tertulis.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Padang Panjang
pada tanggal 01 Juni 2024

a.n. WALIKOTA PADANG PANJANG
KEPALA DINAS SOSIAL, PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PADANG PANJANG



Drs. QSMAN BIN NUR, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c NIP.19690120 198902 1 001

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth;
1. Pj. Walikota Padang Panjang (sebagai laporan)