



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK DINAS SOSIAL

Jl. KH. Wachid Hasyim No 17 Telp. (031) 3970125
Website : dinsos.gresikkab.go.id - Email : dinsos.gresik@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN GRESIK
NOMOR : 780.465/228/437.62/2025

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GRESIK

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN GRESIK

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Gresik dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta masyarakat;

: b. Bahwa dalam mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ada pada masing-masing jenis pelayanan;

: c. Bahwa untuk dapat melaksanakan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Gresik Nomor 44 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Gresik Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Gresik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUASAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN GRESIK TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN GRESIK

Kesatu : Keseluruhan Proses Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Gresik wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gresik;

Kedua : Sistem kompensasi diberlakukan kepada pengguna layanan di Dinas Sosial Kabupaten Gresik apabila:

1. Terdapat keluhan dari Pengguna Layanan terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP;
2. Pengguna Layanan menerima layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebagaimana tercantum dalam SOP;
3. Pengguna Layanan menerima layanan tidak sesuai dengan sistem mekanisme yang telah ditentukan;
4. Pengguna Layanan menerima layanan dengan ditarik biaya atau tidak gratis;
5. Pengguna Layanan menerima layanan tidak sesuai dengan produk layanan yang telah ditentukan.

Ketiga : Pemberian kompensasi kepada penerima layanan di Dinas Sosial Kabupaten Gresik sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gresik
Pada tanggal :30 Januari 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN GRESIK



dr. Ummi Khqiroh, M.Kes.
Pembina Tingkat I
NIP. 19740825 200604 2 016

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
NOMOR : 780.465/228/437.62/2025
TENTANG KOMPENSASI KETERLAMBATAN
PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN GRESIK

KEBIJAKAN KOMPENSASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN

1. Dinas Sosial Kabupaten Gresik wajib memberi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dapat mengganggu mutu pelayanan.
3. Kompensasi pelayanan diberikan bagi penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai standar pelayanan.
4. Kompensasi diberikan oleh pemberi layanan setelah penerima layanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti oleh penilaian pimpinan.
5. Layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan kompensasi yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gresik sebagai berikut :
 - a. Pengiriman dan Penjemputan ODGJ Terlantar dan Rumahan
 - Permohonan maaf dari pemberi layanan.
 - Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan.
 - Koordinasi cepat dengan lembaga atau pihak terkait agar proses berikutnya menjadi prioritas.
 - b. Pengajuan Bantuan Sosial Alat Bantu
 - Permohonan maaf dari pemberi layanan.
 - Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan.
 - Prioritas layanan pada permohonan berikutnya.
 - Peminjaman alat bantu sementara bila tersedia.
 - c. Pengajuan Adopsi Anak
 - Permohonan maaf dari pemberi layanan.
 - Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan.
 - Prioritas layanan pada tahapan berikutnya.
 - Konsultasi atau pendampingan tambahan kepada calon orang tua angkat terkait kelengkapan dokumen, proses pemeriksaan kelayakan, dan tahapan sidang Tim Pertimbangan Izin Pengangkatan Anak (PIPA).
 - d. Rujukan Lanjut Usia Terlantar, Anak Terlantar, Disabilitas dan Wanita Tuna Susila
 - Permohonan maaf dari pemberi layanan.
 - Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan.
 - Pendampingan intensif oleh petugas lapangan untuk memastikan kondisi penerima layanan tetap terpantau selama masa penundaan.
 - Pelayanan prioritas pada tahap rujukan berikutnya untuk mempercepat proses penanganan.
 - e. Pengajuan Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
 - Permohonan maaf dari pemberi layanan.
 - Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan.
 - Pendampingan atau konsultasi tambahan bagi pengurusan

LKS terkait kelengkapan dokumen dan proses verifikasi lapangan agar mempercepat penyelesaian.

- Prioritas penerbitan Surat Tanda Daftar (STD).
- f. Surat Keterangan DTKS
- Permohonan maaf dari pemberi layanan.
 - Penjelasan dan klarifikasi dari pemberi layanan.
 - Prioritas layanan pada permohonan berikutnya.

Ditetapkan di Gresik
Pada tanggal : 30 Januari 2025



dr. Ummi Khoiroh, M.Kes.
Pembina Tingkat I
NIP. 19740825 200604 2 016