



PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG
DINAS SOSIAL

Jl. Raden Wijaya No. 15 Jombang 61411
Telp. (0321) 8493687, Fax. -, e-mail: dinsos@jombangkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN JOMBANG

Nomor : 400.9/56/415.20/2025

TENTANG

**KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN JOMBANG**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN JOMBANG

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Jombang, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh masyarakat;
- b. bahwa untuk mengakomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ada pada masing-masing jenis pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5952);
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

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

Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
8. Peraturan Bupati Jombang Nomor 54 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Jombang;
9. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Jombang Nomor 188/454/415.20/2021 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Jombang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Keseluruhan proses pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Jombang wajib memperhatikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Jombang.

KEDUA : Sistem kompensasi diberikan apabila terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Oprasional Prosedur (SOP).

KETIGA : Sebagai tindak lanjut dari telah diberlakukannya kompensasi dari poin KEDUA, masyarakat berhak atas kompensasi berupa:

1. Permohonan maaf, pemberitahuan atas ketidaksesuaian pelayanan;
2. Penambahan jam dan percepatan layanan (dikondisi tertentu).

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Jombang
Pada tanggal : 4 Februari 2025

Kepala Dinas Sosial
Ditandatangani secara elektronik

\$_{ttd}\$

HARI PURNOMO, AP, M.E.
NIP. 197511101995011002

