



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG

DINAS SOSIAL

Jalan Basuki Rahmat No.72, Sumur Putri Kec. Teluk Betung Utara,
Bandar Lampung 35215

Telepon : (0721) 481600 Faksimili : (0721) 483692

Laman : <https://dinsoslampungprov.go.id>

KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG

NOMOR : 000.8.3.4/166 /V.07/B.V/2025

TENTANG

KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG

GUBERNUR LAMPUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Lampung diperlukan suatu Pelayanan Publik yang profesional;
- b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan tugas dalam memberikan Pelayanan Publik dipandang perlu untuk memberikan kompensasi Pelayanan Publik apabila tidak sesuai Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Lampung;
- c. bahwa sehubungan dengan maksud huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Gubernur Lampung tentang kompensasi Pelayanan Publik dimaksud.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan;
9. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 10 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi Lampung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 35 Tahun 2020;
10. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
11. Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung Nomor 800/22.a/V.07/B.V/2022 tanggal 7 Januari 2022 tentang

Penetapan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Lampung.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG**

- KESATU : Pemberian kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik dan Pemberi Pelayanan Publik apabila Pelayanan Publik tidak sesuai Standar Pelayanan Publik di Dinas Sosial Provinsi Lampung sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- KEDUA : Pemberian kompensasi kepada Penerima Pelayanan Publik dan Pemberi Pelayanan Publik apabila Pelayanan Publik tidak sesuai Standar Pelayanan Publik di Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk digunakan sebagai acuan atau pedoman ASN dalam memberikan pelayanan publik yang professional.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Telukbetung
pada tanggal 29 Agustus 2025

a.n. GUBERNUR LAMPUNG
KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG,



Drs. ASWARODI, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP 197006111990031003

LAMPIRAN : KEPUTUSAN GUBERNUR LAMPUNG
NOMOR : 000.8.3.4/166 /V.07/B.V/2025
TANGGAL : 29 Agustus. 2025

KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG

1. Kompensasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Lampung dilaksanakan dengan sebaik-baiknya secara akuntabel, integritas, transparan, efektif dan efisien serta professional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Lampung;
2. Penerima Pelayanan Publik yang menerima layanan apabila tidak sesuai Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Lampung dapat diberikan kompensasi;
3. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada Penerima Pelayanan Publik apabila layanan yang diterima tidak sesuai Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Lampung;
4. Kompensasi diberikan oleh Petugas Pelayanan setelah Penerima Pelayanan mengajukan komplain atas layanan yang diterima yang ditindaklanjuti dengan penilaian Pimpinan;
5. Kompensasi diberlakukan apabila penerima layanan menerima layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik sebagai berikut:
 - a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem Prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/ tarif pelayanan
 - e. Produk pelayanan
6. Kompensasi yang diberikan kepada Penerima Pelayanan dapat berupa:

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG DILANGGAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Sistem Prosedur	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan 3. Prioritas waktu dan Pelayanan (Penerima Pelayanan berhak untuk menerima pelayanan tanpa harus antri terlebih dahulu)
Biaya / Tarif Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan

Produk Pelayanan	1. Permohonan maaf dari Pelaksana Pelayanan 2. Penjelasan dan Klarifikasi dari Pemberi Pelayanan terkait masalah yang diadukan
------------------	---

7. Kompensasi berupa sanksi yang diberikan kepada Pemberi Pelayanan dapat berupa :
 - a. Teguran
 - b. Pembinaan
8. Kompensasi diberikan maksimal 3 x 24 jam setelah Penerima Pelayanan mengajukan komplain atas Pelayanan yang diterima.
9. Komplain atas Pelayanan yang tidak sesuai Standar Pelayanan Publik akan menjadi bahan evaluasi internal Dinas Sosial Provinsi Lampung untuk memberikan Pelayanan Publik yang lebih baik.

a.n. GUBERNUR LAMPUNG
KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI LAMPUNG,


Drs. ASWARODI, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP.197006111990031003